

國立政治大學華語文教學碩博士學位學程
碩士學位論文

指導教授：張玉玲 博士

華語班外籍生對華語中心滿意度調查：
以中部四所大學華語中心為例

Surveying Sense of Satisfaction Among International
Students Study in the Mandarin Chinese Centers:
Examples from Four University-Affiliated Language
Centers in Central Taiwan

研究生：趙恩妮
中華民國一〇四年七月

目錄

摘要.....	7
一、緒論.....	8
1.1 研究動機.....	9
1.2 研究目的.....	10
1.3 研究問題與研究假設.....	11
二、文獻探討.....	13
2.1 華語中心的現況.....	13
2.2 服務品質與滿意度的意涵.....	14
2.3 華語中心與外籍生關係相關研究.....	22
三、研究方法.....	24
3.1 計畫提要.....	24
3.2 研究架構.....	25
3.3 研究工具.....	27
3.4 研究範圍及對象.....	27
3.5 資料分析.....	29
3.6 研究限制.....	30
3.7 預期學術價值、貢獻.....	31

四、分析與討論	32
4.1 問卷基本資料分析	32
4.2 問卷信度分析	75
4.3 T 檢定	76
4.4 單因子變異數分析 (one-way ANOVA)	81
五、結論與建議	99
5.1 研究假設檢定結果	99
5.2 台中市華語中心整體分析與討論	119
5.3 四校華語中心比較之分析與討論	120
5.4 研究建議	121
5.4.1 對華語中心服務人員的建議	121
5.4.2 對未來研究之建議	121
5.4.3 研究範圍建議	122
5.4.4 研究變數建議	122
5.4.5 研究方法建議	122
六、參考文獻	123

附錄-中英文問卷

表次

表 2-1 服務品質定義匯整表	17
表 3-1 台中市華語中心基本資料表	28
表 4-1 台中市四所大學附設華語中心整體次數分配	33
表 4-2 台中市四所大學附設華語中心整體現況分析	36
表 4-3 A 校次數分配	43
表 4-4 A 校現況分析	45
表 4-5 B 校次數分配	51
表 4-6 B 校現況分析	53
表 4-7 C 校次數分配	59
表 4-8 C 校現況分析表	61
表 4-9 D 校次數分配表	67
表 4-10 D 校現況分析表	69
表 4-11 表 4-11 服務品質信度分析表	75
表 4-12 性別差異分析表	77
表 4-13 年齡之差異分析表	82
表 4-14 不同學歷之差異分析表	87
表 4-15 通勤時間之差異分析表	91
表 4-16 不同學校華語中心差異性分析表	95

表 5-1 不同年齡外籍學生變項顯著差異整理表100

表 5-2 不同性別外籍學生變項顯著差異整理表.....105

表 5-3 通勤時間不同外籍學生變項顯著差異整理表110

表 5-4 通勤時間不同外籍學生變項顯著差異整理表115



圖次

圖 2-1 教育服務業生產毛額占 GDP 比重之長條圖.....	15
圖 3-1 變項關係圖.....	.25
圖 3-2 研究流程圖.....	.26



摘要

在台灣學習華語的外籍學生人數不斷增加，在今年已超過一萬五千人¹。世界各國學生來台除了希望能夠在華語課程精進語言以外，更希望透過與母語人士接觸，及浸淫在中華文化下，使學習能夠更加貼近。華語中心是外籍學生對外的窗口，而華語中心裡的行政人員便扮演相當重要的角色。除了處理語言課程相關事務之外，也帶領學生參與課外的活動，其中包含與學生大量與密切的互動。外籍學生在目的語環境中生活，除了課堂上接觸華語，生活也與華語息息相關。截至 2013 年全台灣已有三十四所教育部有案登記之大學附設華語中心²，本研究認為具有優良服務品質的華語中心才能達到外籍生就讀前的期望，外籍學生對於華語中心行政人員之滿意度影響亦其續讀意願。本研究擬針對台灣中部四所大學附設華語中心進行問卷調查。再以統計方式檢測外籍學生對華語中心行政人員的滿意度，本研究期結果能成為外籍學生在挑選學校時的參考之一，也讓大眾了解外籍學生對華語中心的看法，除此之外，也更重視華語中心行政人員之價值。

關鍵字:華語中心，華語中心行政，滿意度，期望值，服務品質

¹根據教育部統計處 102 學年度大專校院附設華語文中心外籍學生人數總計 15,510 人

²根據教育部統計處 102 學年度大專校院附設華語文中心統計結果

³根據教育部統計處 102 學年度大專校院附設華語文中心統計結果
國際教育交流協會(Council on International Educational Exchange)簡稱 CIEE，於 1947 年成立，為

一、緒論

1.1 研究動機

宋如瑜(2006)在實踐導向的華語文教育研究一書中提到在許多研究者的觀念中，實務被視為勞力工作，其地位遠不如純學術研究，但她強調只要談到華語文教學，實務領域的地位是不容忽視的。純學術研究固然重要，仍須具有實踐知識方能提升品質與效率。研究者發現華語文教學所的論文研究中少有華語中心行政人員與外籍生間的互動為視角，大部分的研究都認為教學服務的滿意度是招生成敗的主因，而忽略華語中心的服務品質是否優良亦是影響學生是否選擇就讀重要因素 (LeBlanc,Nguyen, 1999)。在海外學習華語不只是課堂上的知識，學生離開教室後的每個活動都與華語緊密結合。外籍學生除了在台結識的友人以外，尤其與華語中心的互動密切。

修習華語文教學相關課程的同時，與學生互動中發覺與外籍學生尚有段距離，除了文化差異。我認為其中的關鍵便是因為對於學生的需求傾聽不足。研究者曾在國際教育交流協會³擔任助理，在工作期間除了處理學生在台灣課業以外。私下也與學生的關係十分密切，即便已經離開工作崗位，仍與許多學生保持密切的聯絡。因此觀察到十分有趣的現象。許多學生發出這樣的聲音：「去參觀廟宇

³ 國際教育交流協會(Council on International Educational Exchange)簡稱 CIEE，於 1947 年成立，為一非營利的美國民間組織，執行各項國際交流計畫。CIEE 與政大於民國 1993 年簽訂學術合作協議，合辦「政大國際教育交流協會研習班」，每學期均有約 20 名來自美國大學學生到政大就讀，外籍學生與政治大學華語中心間的互動大多透過此協會。

很好阿！我來台灣當然想更加深入了解這裡的文化，但我們也想做一些台灣年輕人會做的事。」「我很喜歡這裡的課程，但我覺得華語中心的員工沒有我想像的專業。」諸如此類的意見，使我發現學生來台前的期待和實際得到的結果是有段距離的。這樣的聲音這讓我想更了解外籍學生對華語中心的想法。

在普遍亞洲學生大部分因從小到大都被教導尊師重道的重要性，對於老師以及行政人員相較於外籍學生顯得比較客氣含蓄。研究者曾於泰國南部素叻府 Tapee 大學⁴擔任華語教師，泰國學生對於老師或是行政人員都十分謙讓有禮，一整年下來發現，學生與學校職員的互動從未有過衝突，無論是在課堂或是各行政處室，話語間皆是禮讓與尊敬。但在民主意識及西方文化的影響下，傳統中華文化裡的尊師重道觀念已不全然適用，學生對於自己的權益相當重視，也不再羞於表達與爭取，學生與行政人員之間的關係已然悄悄改變，兩者之間其實更像是主顧關係，學生支付費用得到教育與行政人員的服務。身為華文所的學生，使研究者想了解外籍學生在台灣的经验，他們對華語中心的要求以及期望是否得到滿足，都是值得探究的問題。

因此期望透過探索外籍學生對華語中心行政人員之期望滿意度與其實際服務品質滿意度找到答案。此外，研究者以為華語中心的行政人員應更加看重自己的工作價值，了解自己在外籍學生在台學習中文的過程中亦扮演要角。也希望管理者體認行政人員的專業知識及良好態度之重要性。行政人員不僅是協助學生華

⁴ Tapee 大學成立於 1999 年，研究者為教育部 100 年遴薦華語文教師，2012 至 2013 年間於該校觀光旅遊系教授初級華語聽說讀寫與基礎中文寫作課程，期間也協助文學院的中文課程發展。

語課程相關事宜，因外籍學生身處目的語環境中，時時刻刻都是學習的過程。再者，成功的行政人員能使外籍學生良好的適應異地生活，讓國外留學經驗更加美好。研究者意圖了解外籍生是否在華語中心得到應有的協助，語言隔閡是否造成困擾，以及他們如何看待華語中心員工間的互動。

1.2 研究目的

基於前述研究動機，本研究目的可歸納以下幾點：

- (1) 了解外籍學生對華語中心行政人員服務品質的滿意度之現況
- (2) 探討外籍學生對華語中心行政人員服務品質的期望與實際感受的差距，作為改善華語中心行政人員的參考依據。
- (3) 了解外籍學生對於華語中心行政人員期望服務品質與實際感受服務品質的滿意度，是否因背景變項的不同而有所差異
- (4) 探討外籍學生對華語中心行政人員期望服務品質與實際感受服務品質各因素層面之關係
- (5) 針對分析與研究結果提出建議，作為有關單位對提升華語中心行政人員服務品質的參考。

1.3 研究問題與研究假設

本研究根據上述研究動機與目的，進而探討出下列幾項具體問題：

- (1) 外籍學生對華語中心行政人員服務品質的滿意度之現況為何?
- (2) 外籍學生對華語中心行政人員服務品質的期望與實際感受滿意度是否有差距?
- (3) 不同背景變項的外籍學生對於華語中心行政人員期望服務品質是否有顯著差異?
- (4) 外籍學生對於華語中心行政人員期望服務品質與實際感受滿意度各因素層面間之相關為何?

本研究認為外籍學生對華語中心服務所產生的落差感源自於就讀前的期望與實際感受滿意度不相符，可能在同儕之間的討論造成對華語中心有一定程度的期待，就讀後發現實際情形不完全相同，即使未必是負面的評價，仍舊會導致滿意度的下降，因此提出下列假設：

H1:就讀前期望值越高的外籍學生實際感受滿意度相對較低。

H2:不同年齡外籍學生對華語中心行政人員服務品質的期望與實際感受滿意度有顯著差異。

H3:不同性別外籍學生對華語中心行政人員服務品質的期望與實際感受滿意度有顯著差異。

H4: 通勤時間不同的華語中心外籍學生對華語中心行政人員服務品質的期望

與實際感受滿意度有顯著差異。

H5: 不同華語中心外籍學生對華語中心行政人員服務品質的期望與實際感受滿意度有顯著差異。



二、文獻探討

本研究之文獻探討分為三個面向；第一個面向的文獻探討為華語文教學與華語中心的現況，第二個面向是期望與滿意度之探討，最後回顧華語中心與外籍學生間關係相關研究。

2.1 華語文教學與華語中心的現況

華語教學源起於十五世紀。西方學者為研究中國歷史思想、宗教文化、藝術哲學等，非透過華語獲得第一手資料，因而前往我國進行學習、研究，於是產生華語教學的需求。華語教學又稱作漢語教學，中文教學。華語教學指的對外籍人士的華語教學，更清楚的來說是以華語作為第二語言(L2)或外語教學的教育。

華語文教學的課程基本以聽、說、讀、寫的訓練對學生進行語言知識教學與語言能力訓練(余智娟，2007)。

華語教學有別於其他語言教學對象皆為本國人。華語教學所面對的除了教學本身，還有文化層面的隔閡。研究者以為這並非華語教學中的障礙，反而是一個有趣的轉折。面對來自世界各地的學生，華語教師須理解各國文化差異才能成為一名優秀的教師。一名教師面對的可能是一個班級五至十位左右的外籍學生。然而華語中心一個學期可能就要接觸到上百位外籍學生。由此可見，華語中心行政人員工作的重要性。相對於台灣學生，外籍學生對於自身在學習上的權益更加重

視。因此，華語中心行政人員的能力與服務品質都是不可輕忽的。關於服務品質的意涵請參見 2.2。

截至 2004 年，學習華語為第二外語人數已超過兩千五百萬人(江惜美，2007)。根據教育部統計處之統計，台灣在 102 學年度，登記有案之大專校院附設華語文中心共 34 所，華語班外籍學生人數總計 15,510 人，此數目將近全台外籍學生總數的二分之一，如此可觀的數字顯示華語中心與外籍生間關係相關議題的討論是匱乏的，研究者認為在各大學前仆後繼成立華語文中心的同時，檢視華語中心的服務品質並了解外籍學生的看法，期結果能使華語中心及華語文相關產業之發展更臻完善。

2.2 服務品質與滿意度

教育一般被稱作為志業而非服務業，但是在社會的變遷之下使其界線變得模糊(吳婉真、蕭偉智，2012)。教育部統計處於 102 年底公佈教育服務業生產與就業概況，其中依據台灣行業標準分類，定義教育服務業如下：教育服務業指從事正規教育體制內各級學校與正規教育體制外各種專業領域之教育服務，以及不具教學性質之教育輔助服務行業，如各式補習班、兒童課後輔導班、教育諮詢、教育檢定、代辦留、遊學服務等。

下圖為教育服務業生產毛額占 GDP 比重之長條圖，由圖中可看出教育服務

業占總就業比重為 5.8%（102 年前 3 季平均亦為 5.8%），雖然不高，然而在服務業中僅次於批發及零售業（比重 16.6%）、住宿及餐飲業（比重 6.9%）；，但因以人力投入為主，故勞力吸納效果相對顯著。101 年教育服務業就業人數 63 萬人。因此研究者認為教育服務相關產業需要更多研究投入，其中華語中心的相關研究也應該受到重視。



資料來源：教育部主計總處

圖 2-1-教育服務業生產毛額占 GDP 比重之長條圖

首先從服務的意涵來檢視。服務有其無形的、異質易逝的及不可分割之特性 (Regan, 1963)。Parasuraman, Zeithaml and Berry (1985)及翁崇雄(1993)亦將服務與產品最大的差別作出整理如下:

(1)無形性(intangibility)

: 服務不是一種實體商品。

(2)異質性(heterogeneity)

：服務業的產出會隨著當時的情境與服務人員而有所區別。

(3)不可分割性(inseparability)

：服務的消費與生產是同時發生的。

(4)無存貨性(perishability)

：服務不像實體產品可以先儲存，日後再使用。

關於服務品質的定義經過研究者回顧，並未有所謂單獨討論行政服務品質的定義，進而發現無論是在旅遊業、資訊業、百貨業以及各大服務產業，服務品質的定義是共通的。從 1985 年起 PZB 三位學者賦予的定義，而後 Wakefield 將服務品質細分為有形服務和無形服務。2000 年起又有其他學者在服務品質定義中提及消費者，下表可看出數十年來多位學者所給予服務品質定義的各種面向。

表 2-1 服務品質定義匯整表

年份	學者	服務品質定義
1985	Parasuraman, Zeithaml & Berry	服務品質是對服務一種長期整體可以用態度來看待的評估，是顧客對服務的期望與實際知覺的差異程度，也就是將服務品質視為知覺的服務品質。
2001	Wakefield	服務品質為期望和認知接受服務兩者之差距，而服務品質亦分為有形服務和無形服務。有形服務不僅包括實體輸出的服務，更包括實體設施、設備和人員的儀表，而無形的服務指服務表現，包括信任、回應、保證、和同理心。
2001	Brady& Cronin Jr.	顧客根據服務提供者於服務過程中多層次表現的整合性評估。
2001	梁雯玟	服務品質是企業吸引消費者、維持長期關係的關鍵，同時可以提

		高生產效率,減少不必要的浪費。
2002	游宗仁	服務品質是消費者依據自身需求,對於接受服務前的期望,與實際接受服務之間的差距,予以主觀判斷的結果。
2005	吳政謀	服務品質是一種非客觀的評斷方式,大都是由顧客主觀來認定,服務前的期望與實際接受服務之間的差距而定。
2005	林秉毅	服務品質是一種主觀認知的意識,透過顧客與員工交易或溝通過程中,顧客可清晰認知到貼心的高服務過程感受。
2006	李坤哲	服務品質是由顧客依其主觀意識來評估接受到的服務,並且將其所認知到的服務品質,轉化成對提供服務之單位一種態度回應。
2008	張几文	服務品質是一種主觀認知概念,是由民眾本身親自體驗感受到而

		認定的，而非一般客觀的評估。
2008	潘沛彤	服務品質優劣是透過消費者主觀且長期累積的判定，而非客觀的評量，並且是企業吸引消費者，與其維持長期良好關係的重要因素。

資料來源：林志偉，溫泉旅館服務品質、顧客滿意度對忠誠度之研究-以四重溪苗香戀戀為例。

服務業者藉由提供優良的服務品質以吸引消費者，服務品質越符合消費者期待，消費者的滿意度越高，進而對企業產生認同與品牌忠誠度。故產生重複購買之行為。(Parasuraman, Zeithaml and Berry, 1990)。滿意度是一種事前期望與事後感受的比較過程，亦即滿意度是在接受服務前後實際經驗差距的認知。實際體驗與事前期望相同，會得到滿意的結果；實際體驗與事前期望產生落差，則會產生不滿意的結果。Kotler(1997)則提出滿意度是顧客對產品認知績效與自身期望比較產生正面或負面的情緒，意即滿意度高低是受到顧客期望與認知績效的影響，若認知績效低於期望，則顧客會感到不滿意；換句話說，如果認知績效高於期望，顧客會感到相當滿意，如果符合顧客期望，顧客也會覺得滿意。張几文(2008)則

說顧客滿意度是消費者在選定產品或服務時依其之前的期望及購後或使用後實際感受體驗產生的評價反應。

簡而言之，滿意度是一種事前期望與事後感受的比較過程，亦即滿意度是在接受服務前後實際經驗差距的認知。實際體驗與事前期望相同，會得到滿意的結果；實際體驗與事前期望產生落差，則會產生不滿意的結果。因此在第一章提出假設就讀前期望值越高的外籍學生實際感受滿意度相對較低。

PZB(Parasuraman, Zeithaml and Berry)三位學者於1985年提出服務品質之觀念性模式，嘗試找出消費者在評估各個不同服務業之服務品質時，所存在之共通服務品質構面。PZB三位學者認為無論對任何型態的服務，顧客基本上都是使用這相同的十個構面來評量服務品質，這十項服務品質構面的內涵為：

(一) 可靠性(Reliability)

係指績效的一致性和可信任程度，即第一次就做對、信守承諾。如：帳單正確、記錄正確，在預定時間完成服務。

(二) 反應性(Responsiveness)

係指員工提供服務的意願或態度。如：立即寄發交易單，立即回電話給顧客，馬上辦。

(三) 勝任性(Competence)

係指員工提供服務所需之技能和知識。如：與人接觸的知識和技能，

作業支援人員的知識和技能。

(四) 接近性(Access)

係指接觸的方便性和可親近性，易於聯絡和溝通。如：電話服務利用方便(不會佔線或長時間等待)、等候服務的時間短、服務時間方便利用、服務設備地點便利。

(五) 禮貌性(Courtesy)

服務人員有禮貌、友善、尊重和體貼顧客。

(六) 溝通性(Communication)

係指員工能使用顧客能懂的語詞和顧客溝通，提供充分資訊，樂於傾聽顧客的意見。如：說明服務的內涵以及服務將收取的費用等。

(七) 信用性(Credibility)

係指員工時時將顧客最高利益放在心上，公司具有值得信賴和誠實的形象。包括公司的品牌、形象和服務人員的個人特質等。

(八) 安全性(Security)

能讓顧客免於危險、風險和懷疑。包括設備的安全性和資訊的保密性等。

(九) 瞭解/熟知顧客

係指員工瞭解顧客的需求，認識常客。如：提供個人化的服務等。

(十) 有形性(Tangible)

係指與服務相關的實體證據。如：服務人員的儀表、提供服務所需的設備，以及同時利用服務設備的其他顧客等。

PZB 以上述 10 個構面發展出 97 道題目的問卷，在對電器維修業、銀行、長途電話公司及信用卡公司的進行調查後，又經過一系列的研究程序與統計方法後，將 97 道題目刪減至 22 道，並透過這 22 道題目確立五個服務品質的構面，並將此模式稱為「SERVQUAL」，黃尹莎(2010)參照此模式發展出附表中 59 題的問卷。

2.3 外籍學生與華語中心關係之相關研究

在回顧相關文獻的時候發現除了黃尹莎(2010)討論外籍學生與華語中心之間的關係品質，其他研究都針對在討論外籍學生與華語教師之間的關係，相關的滿意度關於華語中心與學生之間的研究則相當匱乏，這也是研究者欲進行此研究之初衷。當談到華語文產業的發展目前研究單著重與華語教學及華語教師，王(1999)針對台北市一間私立華語中心進行個案研究，深入的現象觀察與參與，首度揭開華語文教學相關事務的內容與知識，使後來的華語文教學產業相關研究有了立基點。

信世昌等人(2011)針對台灣華語教師對教學環境及滿意度進行調查，該研究過程長達十年，研究項目包含自身待遇及工作環境，結果顯示 2010 年的滿意度相較於 2005 年明顯下降，顯示華語教學環境並未進步。研究者認為華語教學環境與華語中心的規劃是密不可分的，因此更凸顯華語中心的相關研究需要被重視。

而後邱、孫二人(2014)探討華語文教學機構現況分析與未來發展，其中三面向亦僅止於師資、課程、教材。因此顯示國內華語文產業研究欠缺華語中心調查的部分。黃尹莎在研究中探討南部地區七所華語中心之外籍學員對其所屬之華語中心數個構面進行問卷調查，內容包含教學、服務、學費價格及校園環境等多方面的探討，以此檢驗華語中心---學員關係品質之影響及其關係品質對學員忠誠度之影響。黃認為華語中心必須強調如何配合學員的需求與期望，才能提升學員對華語中心的滿意度與信任度。

黃在研究建議中提出也是本研究所參考的建議，除了上述四方面的探討，應增添外籍學生就讀前的期望，以利比較期望與實際感受滿意度的差異。本研究除了就黃已提出的四個面向來檢驗，會更加著重服務品質的探討。這點將反映之後修改完成後問卷中的問題。華語文相關產業是一個相對新興的產業。黃在其研究建議中亦提到由於人力與時間上的限制，只針對南部華語中心進行調查。而中部地區華語中心卻從未有人討論，因此本研究選擇針對中部華語中心進行問卷調查。

三、研究方法

3.1 計畫提要

本研究採問卷調查法(survey)，量表設計參考學者衡量服務品質最常用之 SERVQUAL 量表，經由閱讀國內外相關文獻，並參考相關研究以發展本研究所需的調查問卷，以叢集取樣法，對於中部四所大學附設華語中心之外籍學生進行問卷填寫，而後將資料統計整理，並使用 SPSS 統計軟體進行問卷分析。

3.2 研究架構:

本研究主要針對中部四所大學附設華語中心內的外籍學生進行問卷調查，檢視外籍學生在就讀前的期望和就讀後的實際感受滿意度的一致性，如前述滿意度的產生是在接受服務前後實際經驗差距的認知。實際體驗與事前期望相同，會得到滿意的結果；實際體驗與事前期望產生落差，則會產生不滿意的結果。經過統計資料分析進一步檢視兩者間的關係。

另一方面討論不同背景變項所產生的差異，藉以了解各變項間之關係，如圖 3-1:

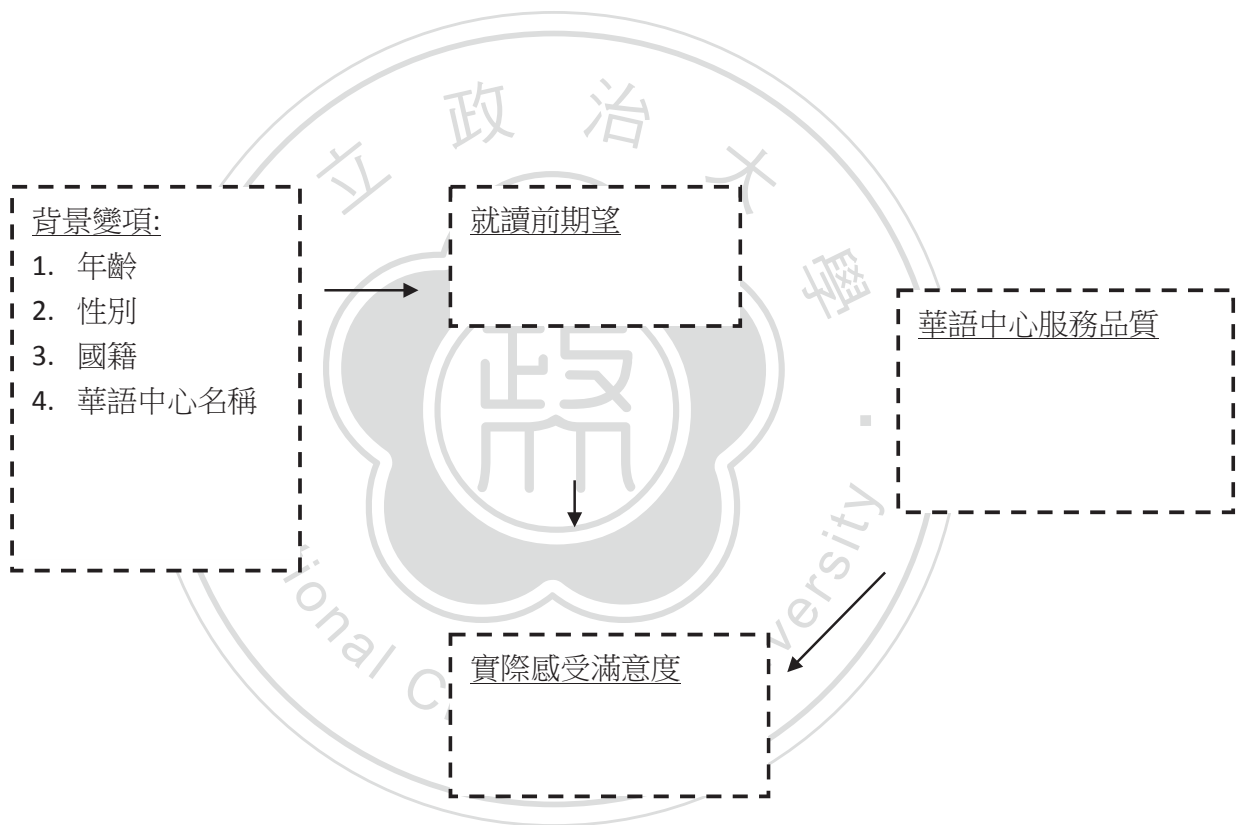


圖 3-1 變項關係圖

研究的步驟如下圖：

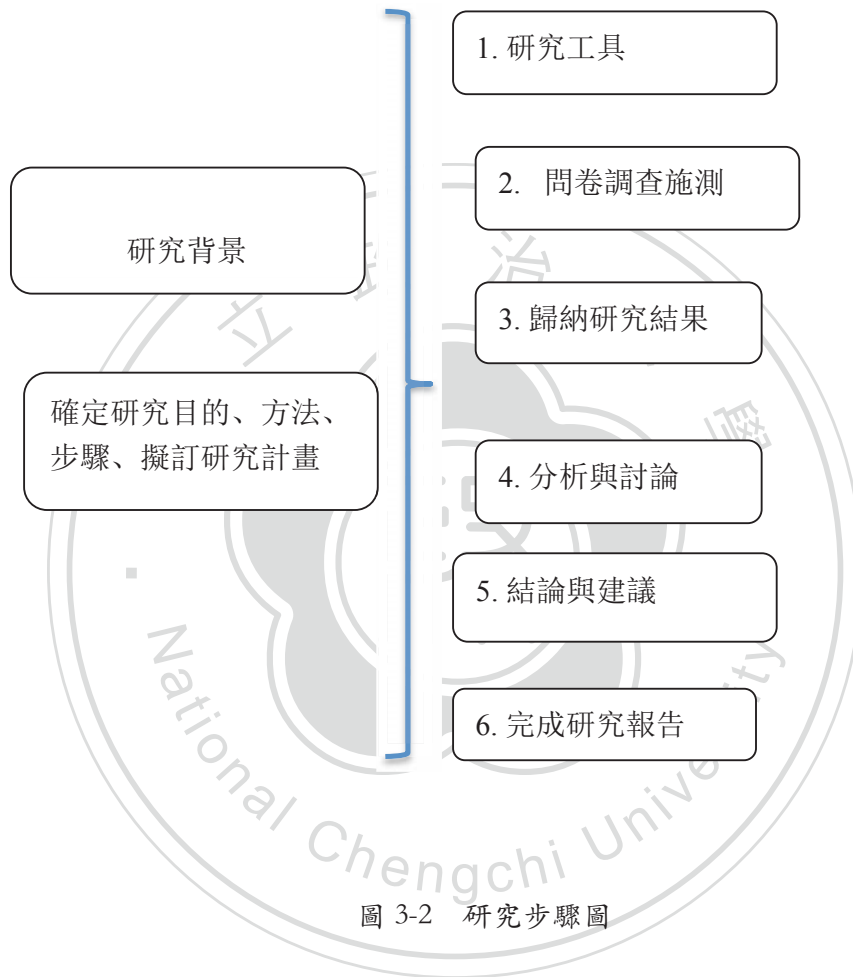


圖 3-2 研究步驟圖

3.3 研究工具

本研究將使用黃尹莎於 2010 年以華語中心之外籍學員為研究對象的調查問卷(參見附表)。原始問卷共有 59 題，分為兩部分，第一部分為問卷主要內容，第

二部分為基本資料。問卷內容分為教學、服務、校園環境、學費價格、關係品質及忠誠度等六個項目。教學問項分成五個部分:教學、教材、師生互動、課業與考試以及學習活動、共計 15 題。服務項目也分成五個部分:可靠性、反應性、保證性、有形性及關懷性，共計 15 題；校園環境分成三個部分，分別為華語中心設備、學校設備與學校氣氛，共計 17 題；學費價格計有 2 題；關係品質共計 5 題；忠誠度方面共計 5 題。題項使用李克特(Likert)五點量表表示外籍學員對每個問題的意見，每題除了重要程度還有認同程度的選擇。黃對未來研究的建議中提到，應加入外籍學員就讀前與就讀後的意見以供比較。研究者修改過後的問卷，將增加外籍學生就讀前的期望，以利比較期望與實際感受滿意度的差異。也計劃加入服務品質面向比起其他面向在外籍學員意見中的重要程度為何。其中背景變項包含性別、年齡、國籍及中心名稱。

於中部四所華語中心發放正式問卷並回收。進行相關 SPSS 統計分析，得出分析結果後在彙整相關專家的建議。再進行分析以得出本研究之結論與建議。

3.4 研究範圍及對象

本研究針對台中市四所大學附設之華語中心為問卷發放地點。如文獻探討中提到北部與南部與華語中心相關之研究雖然為數不多，但中部地區更是未受到學者的重視。相較於南北兩區，台中市相對為較小的區塊，因此受到忽視。2010 年台中市縣市合併升格為直轄市，東至台灣海峽，西至中央山脈，由原本的 100

多萬人增加到如今約 260 萬人，意即未來台中於台灣甚或國際上的能見度將大幅提高。這樣的轉變預期將使更多外籍生選擇位於台中的華語中心，故研究者選擇台中市為調查區域，下表列出台中市內全部的大學之華語中心學習華語之外籍學生為對象，進行便利抽樣，依前述收集 150 份。

表 3-1 台中市華語中心基本資料表

	名稱	成立時間	地址	聯絡電話
1.	靜宜大學華語文教學中心	1996 年	台中市沙鹿區中棲路 200 號	04-2632-8001
2.	國立台中教育大學華語文中心	2008 年	台中市西區民生路 140 號求真樓 2 樓	04-2218-3283
3.	逢甲大學華語文教學中心	1975 年	台中市西屯區文華路 100 號	04-2451-7250
4.	東海大學華語中心	1970 年	台中市西屯區台灣大道四段 1727 號	04-23590259

資料來源: 本研究整理

樣本數量方面，由於台中市只有四所大學附設華語中心，本研究問卷將以英文版發放，為確保問卷填寫的完整性及準確性，本研究只選取英語系國家外籍生為樣本。Babbie (2010) 指出，調查問卷要能分析報告，其問卷回收率須達 50% 才算適當；60% 為良好；70% 以上視為非常良好，Flower(1984) 亦指出樣本數

大於 100 的研究結果會較為準確，在考慮研究目標之母群體數及人力限制的前提下，因此本研究計劃發放 150 份問卷。

3.5 資料分析

本研究將在問卷資料蒐集後，剔除無效問卷，然後將有效問卷編碼。四所大學附設之華語中心會以 A,B,C,D 代稱。編碼與計分後再以 SPSS for windows 統計套裝軟體進行資料處理。本研究的資料分析包括描述性統計分析、t 檢定、單因子變異數分析、相關分析茲說明如下：

(1) 描述性分析(descriptive statistics):

本研究將針對正式問卷的施測結果，進行描述統計分析，包含百分比、總量表及各分量表之平均數(Mean)與標準差(SD)，以了解台灣中部地區外籍學生對其華語中心服務期望與滿意度之現況。

(2) 單因子變異數分析 (one-way ANOVA)

本研究以單因子變異數分析方法，檢定三個或三個以上母群體平均數，及考驗兩個母群體平均數之差異，針對問券調查結果，考驗不同背景變項下外籍學生，其服務期望及滿意度之現況。

(3) T 檢定: 本研究以 t 檢定進行分析，用於觀察不同兩個組別的平均數是否達到顯著的水準，並針對施測結果，來檢驗不同背景變項的外籍學生，

其期望值與實際感受滿意度之現況。

- (4) Cronbach α ：為瞭解問卷的可靠度及有效性，將進行信度分析。量表的信度越高，代表量表的穩定性越高。全體量表之總信度的 Cronbach's α 要在 0.7 以上，各因素之內部一致性的 Cronbach's α 要在 0.6 以上。

3.4 研究限制

因為研究者的時間及人力關係，本研究只限定中部華語中心，因此若要推論至其他地區，宜審慎評估。此乃本研究地區限制。

此外，本研究之研究對象只針對現於華語中心就讀中的外籍學生，至於已從華語中心結業學生的想法則無從得知。

本問卷研究計行問卷調查其間為民國 103 年 10 月及 11 月，因此調查對象僅限於秋季班的學生，故研究結果僅能代表這個學期的學生之意見，無法推論至全部學生之意見。

3.7 預期學術價值與貢獻

由於以 SERVQUAL 量表評量外籍學生對華語中心行政人員期望以及滿意度之相關研究文獻仍寥寥可數，對於未來想從事相關研究者，本研究可成為其參考資料之一。一方面為華語文教學相關產業提供了目前台灣中部華語中心外籍學生對其服務品質及滿意度之探討，希望結果能夠給台灣中部華語中心作為未來發展之參考，本研究希望華語中心行政人員肯定自身工作價值並能產生對自身工作的重新思考，進而更用心於推動華文教育，並重視終身學習的概念。也讓管理者體認華語文教育的推動不只是華語教師的工作，行政人員也扮演重要角色，期望能因此強調行政人員的重要性。除此之外，期望研究結果使華語文相關產業工作者能在對於外籍學生學習以外的需求有更深層的了解。不僅減少與外籍學生溝通之間的隔閡，使得兩者間的互動更加順利愉快。一旦外籍學生的聲音被傾聽，意見得到重視，需求得以滿足，舊生的續讀率及新生的註冊率皆可望升高，創造雙贏的局面。

四、分析與討論

本研究發放 150 份問卷，總題項為 59 題。本研究以台中市四所大學附設之華語中心之外籍生為研究對象。其中三所華語中心為研究者於華語中心外發放，另外一所華語中心因中心行政人員擔心影響學生及教師上課，只允許將問卷放置於辦公室，再與該中心人員約定時間取回。問卷總共發出 145 份，剔除 1 份無效問卷，共計回收 149 份問卷，可用率為 99%。本章主要針對實際研究調查資料分析所得到之研究結果進行陳述

4.1 問卷基本資料分析

本節主要針對受試樣本之人口統計變項分佈情形進行陳述，人口統計變項包括：性別、年齡、學歷、學習華語時間及通勤時間，下表為台中市華語中心人口分布的整理。

表 4-1 台中市四所大學附設華語中心整體人口次數分配表 (N=149)

變項	組別	人數	百分比
性別	男	63	44.4 %
	女	79	55.6 %
年齡	20 歲以下(含 20 歲)	19	13.1%
	21-25 歲	73	50.3%
	25-30 歲	26	17.9%
	31-35 歲	15	10.3%
	36-40 歲	5	3.4%
	41 歲以上(含 41 歲)	7	4.8%
學歷	高中	40	28.4%
	專科	13	9.2%
	大學	74	52.5%
	碩士	14	9.9%
	博士	0	0
學習華語時間	3 個月以內(含 3 個月)	26	17.9%
	4-6 個月	27	18.6%
	6 個月-1 年	52	35.9%
	1-2 年	24	16.6%

	2-3 年	9	6.2%
	3 年以上	7	4.8%
通勤時間	10 分鐘以內	68	46.6%
	10-30 分鐘	50	34.2%
	30 分鐘-1 小時	24	16.4%
	1-2 小時	3	2.1%
	2 小時以上	1	0.7%

性別:

本研究樣本男性有 63 人，佔全體總樣本人數的 44.4%，女性有 79 人，佔全體總樣本人數的 55.6%，男女人數相差 11.2%。

年齡:

年齡方面以「21-25 歲」者的 73 人為最多，佔全體的 50.3%。其次為「25-30 歲」，佔全體的 17.9%，接下來是「20 歲以下」和「31-35 歲」，各佔全體的 13.1% 和 10.3%。「36-40 歲」與「41 歲以上」則分別為 3.4% 及 4.8%。

學歷:

學歷方面以大學為最多，佔全體的 52.5%。其次為高中，佔全體的 28.4%。而專科與碩士各佔 9.2% 與 9.5%。

學習華語時間:

在學習華語時間的部分，「6 個月-1 年」的學生共 52 人，佔全體的 35.9%。「2-3

年」及「3年以上」人數最少，各佔 6.2%和 4.8%。而「4-6個月」和「1-2年」比例相差不大，分別為 18.6%和 16.6%。

通勤時間:

大多數的通勤時間都分布在「10分鐘以內」，占總數的 46.6%，其次為「10-30分鐘」占 34.2%，「30分鐘-1小時」的學生占 16.4%，1小時和 2小時以上只各占 2.1%和 0.7%。

問卷中衡量了外籍學生在教學品質 校園環境 服務品質 學費價格四個構面中的意見，下表為其題目對應構面之整理，其中教學品質構面共有 15 題，服務品質構面有 15 題，學費價格構面有 2 題，校園環境構面有 17 題。



表 4-2 台中市四所大學附設華語中心整體現況分析表

構面	題數	題目內容	平均數	標準差
教學品質	15	1. 老師的教學方式能 讓我充分理解與吸 收。	4.30	.702
		2. 老師的鼓勵能啟發 我的學習興趣。	4.33	.692
		3. 老師的教學態度很 認真。	4.39	.708
		4. 老師對我很親切。	4.68	.586
		5. 老師上課時能盡量 照顧到每一位同學。	4.45	.682
		6. 華語班課程內容與 教材對我的語言學 習很有幫助	4.11	.731
		7. 華語班課程內容與 教材豐富多元	3.91	.869
		8. 華語班課程內容與 教材幫助我認識中	3.87	.903

華文化。		
9. 老師與學生的互動	4.52	.643
良好。		
10. 華語班同學對我的	4.05	.853
學習很有幫助		
11. 華語中心的考試可	4.03	.808
以讓我了解自己的		
學習狀況		
12. 老師給的回家功課	4.15	.786
對華語學習有幫助。		
13. 華語中心提供的學	3.73	.985
習活動(如免費課後		
輔導、語言交換、課		
外活動等)對我的華		
語學習很有幫助。		
14. 我很容易在我的學	3.43	1.176
校找到台灣學生與		
我作語言交換。		
15. 華語中心提供很多	3.70	1.041

校園活動的資訊。

服務品質

1. 華語中心人員很親切。

4.53

.664

切。

2. 與華語中心人員的溝通很容易

4.28

.798

3. 華語中心的註冊流程

4.16

.855

方邊順暢。

4. 華語中心申請轉班及

3.90

.850

延期上課等流程簡單

快速

5. 華語中心公告內容即

4.01

.854

時且有幫助。

6. 華語中心人員會充分

4.22

.761

協助學員解決問題。

7. 華語中心人員能夠清

4.28

.756

楚回答我的問題。

8. 華語中心人員總是能

4.16

.807

及時幫助我。

9. 華語中心人員會提供

4.32

.708

校園環境	17	1. 華語中心的教室空間	3.81	.852
		很足夠。		
		2. 華語中心的教室與桌椅	3.91	.929
		都保持乾淨。		
		3. 華語中心的數位化教學	3.66	.954
		輔助工具很足夠		
		4. 華語中心的電腦教室	3.50	1.034
		很好。		
		5. 華語班的10人小班制	4.23	.775
		對我的學習很有幫助。		
6. 華語中心上課地點交通	3.75	.947		
方便。				
7. 學校的停車位	3.37	1.026		
足夠				
8. 學校圖書館對我的華語學習	3.61	.998		
有幫助。				
9. 學校宿舍位子	3.37	1.026		
足夠。				
10. 學校宿舍的住宿品質	3.61	.998		
很好。				

11.	學校裡賣的食物豐富 又好吃。	3.67	.995
12.	學校的校園環境讓我 喜歡待在學校裡。	3.81	.917
13.	學校有濃厚過節的氣 氛(如:聖誕節、過年)。	3.84	.884
14.	學校的國際化環境讓 我找地方時，感覺很方 便(如:中英文的指示 牌)。	3.84	.907
15.	學校的本地學生對我 很友善，也會主動跟我 說話。	4.04	.957
16.	學校有主修不同語言 (如:法文、德文、日文 等)的本地學生讓我在 找人幫忙時，感覺很方 便。	3.61	.965
17.	學校的無線網路讓我	3.41	1.228

上網很方便。

台中市四所大學附設華語中心教學品質構面的部份，以「老師對我很親切」平均數 4.68 為最高，「老師與學生的互動良好」4.52 次之，第三高則是「老師上課時能盡量照顧到每一位同學」的 4.45。最低的為「我很容易在我的學校找到台灣學生與我作語言交換」，平均數為 3.43。在 15 個題目中有三分之二的題目介於滿意與非常滿意之間，其中發現外籍生對於華語教師相關的題目滿意度大致高過於對華語教材相關題目。服務品質構面在台中市整體研究樣本的結果顯示，以標準差之數值來看，大部分學生的意見未有太大的懸殊，只有在學費價格部分，外籍生的意見表現迥異。

表 4-3 A 校次數分配表(N=64)

變項	組別	人數	百分比
性別	男	29	45.3%
	女	35	54.7%
年齡	20 歲以下(含 20 歲)	9	13.8%
	21-25 歲	37	56.9%
	25-30 歲	13	20%
	31-35 歲	3	4.6%
	36-40 歲	2	3.1%
	41 歲以上(含 41 歲)	1	1.5%
學歷	高中	14	22.2%
	專科	5	7.9%
	大學	37	58.7%
	碩士	7	11.1%
	博士		
學習華語時間	3 個月以內(含 3 個月)	14	21.5%
	4-6 個月	5	7.7%
	6 個月-1 年	23	35.7%
	1-2 年	14	21.5%

	2-3 年	4	6.2%
	3 年以上	5	7.7%
通勤時間	10 分鐘以內	33	50%
	10-30 分鐘	22	33.3%
	30 分鐘-1 小時	11	16.7%
	1-2 小時		
	2 小時以上		

在 A 校男女生分布的情形相差九個百分比，男生為 45.3%，女生為 54.7%。年齡部份，以「21-25 歲」最多，為 56.9%，「25-30 歲」及「20 歲以下」次之，各為 20% 和 13.8%，「31-35 歲」占此校樣本 4.6%，「36-40 歲」則占 3.1%。「41 歲以上」為 1.5%。學歷的分布以大學的 58.7% 為最多，高中學歷則占 22.2%，碩士學歷為 11.1%，專科最少只占 7.9%。

A 校學生學習華語的時間其中有 35.7% 的學生是「6 個月-1 年」，其中「3 個月以內」與「1-2 年」並列第二，都占 21.5%，「4-6 個月」和「3 年以上」也各占 7.7%，「2-3 年」只占 6.2%。通勤時間「10 分鐘以內」高達一半占 50%，「10-30 分鐘」占 33.3%，而「30 分鐘-1 小時」占 16.7%。

表 4-4A 校現況分析表

構面	題數	題目內容	平均數	標準差
教學品質	15	1. 老師的教學方式能讓我充分理解與吸收。	4.29	.696
		2. 老師的鼓勵能啟發我的學習興趣。	4.35	.644
		3. 老師的教學態度很認真。	4.32	.747
		4. 老師對我很親切。	4.75	.501
		5. 老師上課時能盡量照顧到每一位同學。	4.47	.638
		6. 華語班課程內容與教材對我的語言學習很有幫助	4.06	.762
		7. 華語班課程內容與教材豐富多元	3.80	.932
		8. 華語班課程內容與教材幫助我認識中華文化。	3.80	1.011
		9. 老師與學生的互動良好。	4.58	.609
		10. 華語班同學對我的學習很	4.15	.789

		有幫助		
		11. 華語中心的考試可以讓我	4.05	.793
		了解自己的學習狀況		
		12. 老師給的回家功課對華語	4.05	.732
		學習有幫助。		
		13. 華語中心提供的學習活動	3.89	.937
		(如免費課後輔導、語言交換、課		
		外活動等)對我的華語學習很有		
		幫助。		
		14. 我很容易在我的學校找到	3.60	1.157
		台灣學生與我作語言交換。		
		15. 華語中心提供很多校園活	3.92	.889
		動的資訊。		
服務	15	1. 華語中心人員很親切。	4.65	.543
品質		2. 與華語中心人員的溝通很	4.27	.833
		容易		
		3. 華語中心的註冊流程方邊	4.15	.980
		順暢。		
		4. 華語中心申請轉班及延期	3.83	.894

上課等流程簡單快速

5.	華語中心公告內容即時且有幫助。	4.18	.840
6.	華語中心人員會充分協助學員解決問題。	4.33	.687
7.	華語中心人員能夠清楚回答我的問題。	4.32	.768
8.	華語中心人員總是能及時幫助我。	4.20	.769
9.	華語中心人員會提供正確的服務。	4.41	.656
10.	華語中心人員樂意幫助我。	4.45	.637
11.	華語中心人員不會因為太忙而無法回應我的需求。	4.18	.840
12.	華語中心人員有專業知識解決我的問題。	4.29	.701
13.	與華語中心的接觸很安全。	4.50	.614
14.	華語中心對我有個別關懷。	4.09	.818
15.	華語中心會以我的利益為	4.15	.749

			優先考量。		
學費	2	1.	華語中心的學費價格很合理。	3.89	.812
價格		2.	跟其他華語中心比較起來，本校華語中心鐘點學費並不貴。	3.54	.820
校園	17	1.	華語中心的教室空間很足夠。	3.70	.894
環境		2.	華語中心的教室與桌椅都保持乾淨。	3.85	.864
		3.	華語中心的數位化教學輔助工具很足夠	3.38	1.041
		4.	華語中心的電腦教室很好。	3.36	1.076
		5.	華語班的 10 人小班制對我的學習很有幫助。	4.12	.795
		6.	華語中心上課地點交通方便。	4.27	.755
		7.	學校的停車位足夠	3.68	.918

8.	學校圖書館對我的華語學習有幫助。	3.81	1.022
9.	學校宿舍位子足夠。	3.37	1.089
10.	學校宿舍的住宿品質很好。	3.46	1.045
11.	學校裡賣的食物豐富又好 吃。	3.59	1.052
12.	學校的校園環境讓我喜歡 待在學校裡。	3.73	.943
13.	學校有濃厚過節的氣氛(如: 聖誕節、過年)。	3.91	.879
14.	學校的國際化環境讓我找 地方時，感覺很方便(如:中 英文的指示牌)。	3.97	.784
15.	學校的本地學生對我很友 善，也會主動跟我說話。	4.21	.886
16.	學校有主修不同語言(如:法 文、德文、日文等)的本地學 生讓我在找人幫忙時，感覺 很方便。	3.52	.936

17. 學校的無線網路讓我上網	2.85	1.121
-----------------	------	-------

很方便。

A 校在各項平均數皆落在 3.36 至 4.65 之間，只有在「學校的無線網路讓我上網很方便」的變項上平均數得到 2.85。在標準差的部分 49 個變項有 9 個變項大於 1，其中有 8 個屬於校園環境構面。



表 4-5 B 校次數分配表(N=10)

變項	組別	人數	百分比
性別	男	6	60%
	女	4	40%
年齡	20 歲以下(含 20 歲)	1	9.1%
	21-25 歲	6	54.5%
	25-30 歲	3	27.3%
	31-35 歲	0	
	36-40 歲	0	
	41 歲以上(含 41 歲)	1	9.1%
學歷	高中	3	27.3%
	專科	1	9.1%
	大學	7	63.6%
	碩士		
	博士		
	學習華語時間	3 個月以內(含 3 個月)	1
	4-6 個月	5	45.5%
	6 個月-1 年	3	27.3%
	1-2 年	2	18.2%

	2-3 年		
	3 年以上		
通勤時間	10 分鐘以內	1	9.1%
	10-30 分鐘	6	54.5%
	30 分鐘-1 小時	3	27.3%
	1-2 小時	1	9.1%
	2 小時以上		

B 校問卷份數較少。男女比例為 6:4，年齡部份「21-25 歲」占 54.5%，「25-30 歲」占 27.3%，「20 歲以下」占 9.1%。學歷部分有 63.3% 為大學，27.3% 則為高中，9.1% 是專科。學習華語時間部分「4-6 個月」占 45.5%，「6 個月-1 年」次之占 27.3%，「1-2 年」則占 18.2%，「3 個月以內」最少，只占 9.1%。通勤時間部分以「10-30 分鐘」的 54.5% 為最高，「30 分鐘-1 小時」占 27.3%，「10 分鐘以內」與「1-2 小時」則是各占 9.1%。

表 4-6 B 校現況分析表

構面	題數	題目內容	平均數	標準差
教學品質	15	1. 老師的教學方式能讓我充分理解與吸收。	4.33	.651
		2. 老師的鼓勵能啟發我的學習興趣。	4.25	.754
		3. 老師的教學態度很認真。	4.67	.492
		4. 老師對我很親切。	4.58	.669
		5. 老師上課時能盡量照顧到每一位同學。	4.42	.669
		6. 華語班課程內容與教材對我的語言學習很有幫助	4.17	.835
		7. 華語班課程內容與教材豐富多元	3.92	.669
		8. 華語班課程內容與教材幫助我認識中華文化。	4.00	.853
		9. 老師與學生的互動良好。	4.58	.669

	10. 華語班同學對我的學習	4.42	.793
	很有幫助		
	11. 老師的教學方式能讓我	4.09	.831
	充分理解與吸收。		
	12. 老師的鼓勵能啟發我的	4.36	.674
	學習興趣。		
	13. 老師的教學態度很認真。	4.42	.493
	14. 老師對我很親切。	3.67	1.371
	15. 華語中心提供很多校園	4.25	.754
	活動的資訊。		
服務 品質	15 1. 華語中心人員很親切。	4.42	.793
	2. 與華語中心人員的溝通	4.50	.798
	很容易		
	3. 華語中心的註冊流程方	4.08	.900
	邊順暢。		
	4. 華語中心申請轉班及延	3.92	.793
	期上課等流程簡單快速		
	5. 華語中心公告內容即時	4.33	.651
	且有幫助。		

6. 華語中心人員會充分協助學員解決問題。	4.17	.835
7. 華語中心人員能夠清楚回答我的問題。	4.33	.651
8. 華語中心人員總是能及時幫助我。	4.25	.866
9. 華語中心人員會提供正確的服務。	4.17	.835
10. 華語中心人員樂意幫助我。	4.50	.674
11. 華語中心人員不會因為太忙而無法回應我的需求。	4.33	.778
12. 華語中心人員有專業知識解決我的問題。	4.25	.754
13. 與華語中心的接觸很安全。	4.55	.688
14. 華語中心對我有個別關懷。	4.42	.669

		15. 華語中心會以我的利益為優先考量。	4.25	.754
學費	2	1. 華語中心的學費價格很合理。	4.33	.888
價格		2. 跟其他華語中心比較起來，本校華語中心鐘點學費並不貴。	4.17	.835
校園	17	1. 華語中心的教室空間很足夠。	4.42	.793
環境		2. 華語中心的教室與桌椅都保持乾淨。	4.00	1.348
		3. 華語中心的數位化教學輔助工具很足夠	4.17	.835
		4. 華語中心的電腦教室很好。	3.42	1.379
		5. 華語班的 10 人小班制對我的學習很有幫助。	4.25	.754
		6. 華語中心上課地點交通	4.42	.515

方便。

7. 學校的停車位足夠 3.75 .754

8. 學校圖書館對我的華語 3.82 .874

學習有幫助。

9. 學校宿舍位子足夠。 3.44 .726

10. 學校宿舍的住宿品質很 3.80 .919

好。

11. 學校裡賣的食物豐富又 3.70 1.059

好吃。

12. 學校的校園環境讓我喜 4.17 .835

歡待在學校裡。

13. 學校有濃厚過節的氣氛 3.64 .809

(如:聖誕節、過年)。

14. 學校的國際化環境讓我 3.67 1.155

找地方時，感覺很方便

(如:中英文的指示牌)。

15. 學校的本地學生對我很 4.17 .718

友善，也會主動跟我說

話。

16. 學校有主修不同語言(如: 3.50 .850

法文、德文、日文等)的本

地學生讓我在找人幫忙

時, 感覺很方便。

17. 學校的無線網路讓我上 3.83 1.137

網很方便。

B校所有變項的平均數座落於3.42至4.55之間, 在五個標準差大於1的變項中, 有四個屬於校園環境構面, 其中一個在華語教師的親切度上顯示意見離散程度稍高。



表 4-7 C 校次數分配表(N=37)

變項	組別	人數	百分比
性別	男	14	37.8%
	女	23	62.2 %
年齡	20 歲以下(含 20 歲)	5	13.2%
	21-25 歲	19	50%
	25-30 歲	5	13.2%
	31-35 歲	5	13.2%
	36-40 歲	2	5.3%
	41 歲以上(含 41 歲)	2	5.3%
學歷	高中	15	40.5%
	專科	4	10.8%
	大學	15	40.5%
	碩士	3	8.1%
	博士	0	0
學習華語時間	3 個月以內(含 3 個月)	1	2.6%
	4-6 個月	10	26.3%
	6 個月-1 年	14	36.8%
	1-2 年	7	18.4%

	2-3 年	5	13.2%
	3 年以上	1	2.6%
通勤時間	10 分鐘以內	18	47.4%
	10-30 分鐘	12	31.6%
	30 分鐘-1 小時	7	18.4%
	1-2 小時	0	
	2 小時以上	1	2.6%

C 校男女比例相差懸殊，男生占 37.8% 相對於女生的 62.2%，男生人數幾乎只有女生的一半。年齡部份「21-25 歲」的 50% 占總數的一半，「25-30 歲」與「31-35 歲」各占 13.2%，而「31-35 歲」和「41 歲以上」也各占 5.3%。學歷部分高中跟大學各占 40.5%，專科學歷次之占 10.8%，碩士占 8.1%。

在學習華語時間的部分，「6 個月-1 年」占 36.8%，「4-6 個月」則占 26.3%，「1-2 年」與「2-3 年」分別占 18.4% 和 13.2%，「3 個月以內」及 3 年以上最少，同占 2.6%。通勤時間部分 10 分鐘以內最多，占 47.4%，其次為「10-30 分鐘」的 31.6%，「30 分鐘-1 小時」占 18.4%，最後則是「2 小時以上」占 2.6%。

表 4-8C 校現況分析表

構面	題數	題目內容	平均數	標準差
教學品質	15	1. 老師的教學方式能讓我充分理解與吸收。	4.44	.680
		2. 老師的鼓勵能啟發我的學習興趣。	4.31	.800
		3. 老師的教學態度很認真。	4.35	.789
		4. 老師對我很親切。	4.59	.677
		5. 老師上課時能盡量照顧到每一位同學。	4.49	.721
		6. 華語班課程內容與教材對我的語言學習很有幫助	4.26	.715
		7. 華語班課程內容與教材豐富多元	4.13	.923
		8. 華語班課程內容與教材幫助我認識中華文化。	4.15	.745
		9. 老師與學生的互動良好。	4.51	.601

		10. 華語班同學對我的學習	4.00	.918
		很有幫助		
		11. 華語中心的考試可以讓	4.13	.864
		我了解自己的學習狀況		
		12. 老師給的回家功課對華	4.26	.910
		語學習有幫助。		
		13. 華語中心提供的學習活	3.71	.956
		動(如免費課後輔導、語言		
		交換、課外活動等)對我的		
		華語學習很有幫助。		
		14. 我很容易在我的學校找	3.82	.926
		到台灣學生與我作語言		
		交換。		
		15. 華語中心提供很多校園	3.90	.912
		活動的資訊。		
服務	15	1. 華語中心人員很親切。	4.49	.721
品質		2. 與華語中心人員的溝通	4.41	.785
		很容易		
		3. 華語中心的註冊流程方	4.31	.800

	邊順暢。		
4.	華語中心申請轉班及延期上課等流程簡單快速	4.31	.766
5.	華語中心公告內容即時且有幫助。	4.08	.839
6.	華語中心人員會充分協助學員解決問題。	4.23	.810
7.	華語中心人員能夠清楚回答我的問題。	4.37	.751
8.	華語中心人員總是能及時幫助我。	4.13	.875
9.	華語中心人員會提供正確的服務。	4.26	.715
10.	華語中心人員樂意幫助我。	4.38	.815
11.	華語中心人員不會因為太忙而無法回應我的需求。	4.21	.833
12.	華語中心人員有專業知	4.31	.832

		識解決我的問題。		
		13. 與華語中心的接觸很安 全。	4.44	.718
		14. 華語中心對我有個別關 懷。	4.21	.864
		15. 華語中心會以我的利益 為優先考量。	4.13	.864
學費 價格	2	1. 華語中心的學費價格很 合理。	4.10	.968
		2. 跟其他華語中心比較起 來，本校華語中心鐘點學 費並不貴。	3.87	.906
校園 環境	17	1. 華語中心的教室空間很 足夠。	3.87	.695
		2. 華語中心的教室與桌椅 都保持乾淨。	4.38	.673
		3. 華語中心的數位化教學 輔助工具很足夠	3.95	.759
		4. 華語中心的電腦教室很	3.84	.834

好。		
5. 華語班的 10 人小班制對	4.08	.984
我的學習很有幫助。		
6. 華語中心上課地點交通	4.10	.852
方便。		
7. 學校的停車位足夠	4.11	.993
8. 學校圖書館對我的華語	4.34	.938
學習有幫助。		
9. 學校宿舍位子足夠。	3.47	1.207
10. 學校宿舍的住宿品質很	3.81	1.101
好。		
11. 學校裡賣的食物豐富又	3.84	1.014
好吃。		
12. 學校的校園環境讓我喜	4.00	.946
歡待在學校裡。		
13. 學校有濃厚過節的氣氛	4.28	.724
(如:聖誕節、過年)。		
14. 學校的國際化環境讓我	3.95	1.050
找地方時，感覺很方便		

(如:中英文的指示牌)。

15. 學校的本地學生對我很 4.37 .714

友善，也會主動跟我說
話。

16. 學校有主修不同語言(如: 4.18 .926

法文、德文、日文等)的本
地學生讓我在找人幫忙
時，感覺很方便。

17. 學校的無線網路讓我上 3.79 1.218

網很方便。

在 49 個變項中 C 校外籍生的平均數落在 3.47 至 4.59 之間，標準差值有 5 個變項大於 1，全部都出現在校園環境構面部分，個別是「學校宿舍位子足夠。」、「學校宿舍的住宿品質很好。」、「學校裡賣的食物豐富又好吃。」、「學校的國際化環境讓我找地方時，感覺很方便(如:中英文的指示牌)。」及「學校的無線網路讓我上網很方便。」

表 4-9D 校次數分配表(N=31)

變項	組別	人數	百分比
性別	男	14	45.2 %
	女	17	54.8 %
年齡	20 歲以下(含 20 歲)	4	12.9%
	21-25 歲	11	35.5%
	25-30 歲	5	16.1%
	31-35 歲	7	22.6%
	36-40 歲	1	3.2%
	41 歲以上(含 41 歲)	3	9.7%
學歷	高中	8	26.7%
	專科	3	10%
	大學	15	50%
	碩士	4	13.3%
	博士	0	0
學習華語時間	3 個月以內(含 3 個月)	10	32.3%
	4-6 個月	7	22.6%
	6 個月-1 年	12	38.7%
	1-2 年	1	3.2%

	2-3 年	0	
	3 年以上	1	3.2%
通勤時間	10 分鐘以內	16	51.6%
	10-30 分鐘	10	32.3%
	30 分鐘-1 小時	3	9.7%
	1-2 小時	2	6.5%
	2 小時以上		

D 校男女生比例分別為 54.8% 和 45.2%，年齡部份「21-25 歲」占 35.5%，其次「31-35 歲」和「25-30 歲」各為 22.6% 與 16.1%，「20 歲以下」占 12.9%，「41 歲以上」為 9.7%，「36-40 歲」最少只占 3.2%。學歷部分「大學」占 50%，「高中」次之占 26.7%，「碩士」和「專科」各占 13.3% 和 10%。學習華語時間分佈相差不多，首先是「6 個月-1 年」的 38.7%，「3 個月以內」占 32.3%，「4-6 個月」占 22.6%，「1-2 年」只占 3.2%。通勤時間以，「10 分鐘以內」占一半以上，為 51.6%，其次是「10-30 分鐘」的 32.3%，「30 分鐘-1 小時」與「1-2 小時」分別占 9.7% 和 6.5%。

表 4-10 D校現況分析表

構面	題數	題目內容	平均數	標準差
教學 品質	15	1. 老師的教學方式能讓我充分理解與吸收。	4.13	.751
		2. 老師的鼓勵能啟發我的學習興趣。	4.34	.653
		3. 老師的教學態度很認真。	4.50	.568
		4. 老師對我很親切。	4.66	.602
		5. 老師上課時能盡量照顧到每一位同學。	4.38	.751
		6. 華語班課程內容與教材對我的語言學習很有幫助	4.03	.647
		7. 華語班課程內容與教材豐富多元	3.88	.707
		8. 華語班課程內容與教材幫助我認識中華文化。	3.63	.793

9. 老師與學生的互動良 4.41 .756

好。

10. 華語班同學對我的學 3.78 .870

習很有幫助

11. 華語中心的考試可 3.84 .767

以讓我了解自己的
學習狀況

12. 老師給的回家功課 4.16 .767

對華語學習有幫
助。

13. 華語中心提供的學 3.16 .934

習活動(如免費課後
輔導、語言交換、
課外活動等)對我的

華語學習很有幫

助。

14. 我很容易在我的學 2.53 .983

校找到台灣學生與

我作語言交換。

		15. 華語中心提供很多	2.78	1.070
		校園活動的資訊。		
服務	15	1. 華語中心人員很親	4.38	.751
品質		切。		
		2. 與華語中心人員的溝	4.06	.716
		通很容易		
		3. 華語中心的註冊流程	4.03	.595
		方邊順暢。		
		4. 華語中心申請轉班及	3.53	.681
		延期上課等流程簡單		
		快速		
		5. 華語中心公告內容即	3.47	.761
		時且有幫助。		
		6. 華語中心人員會充分	4.00	.803
		協助學員解決問題。		
		7. 華語中心人員能夠清	4.09	.777
		楚回答我的問題。		
		8. 華語中心人員總是能	4.04	.806
		及時幫助我。		

		9. 華語中心人員會提供	4.25	.762
		正確的服務。		
		10. 華語中心人員樂意幫	4.28	.683
		助我。		
		11. 華語中心人員不會因	3.87	.885
		為太忙而無法回應我		
		的需求。		
		12. 華語中心人員有專業	4.06	.801
		知識解決我的問題。		
		13. 與華語中心的接觸很	4.25	.803
		安全。		
		14. 華語中心對我有個別	3.68	1.107
		關懷。		
		15. 華語中心會以我的利	3.53	.950
		益為優先考量。		
學費	2	1. 華語中心的學費價格	4.00	.803
價格		很合理。		
		2. 跟其他華語中心比較	3.73	.785
		起來，本校華語中心		

鐘點學費並不貴。

校園	17	1. 華語中心的教室空間很	3.72	.888
環境		足夠。		
		2. 華語中心的教室與桌椅	3.44	.914
		都保持乾淨。		
		3. 華語中心的數位化教學	3.68	.871
		輔助工具很足夠		
		4. 華語中心的電腦教室很	3.39	.941
		好。		
		5. 華語班的 10 人小班制對	4.77	5.512
		我的學習很有幫助。		
		6. 華語中心上課地點交通	4.25	.803
		方便。		
		7. 學校的停車位足夠	3.43	.920
		8. 學校圖書館對我的華語	3.32	.871
		學習有幫助。		
		9. 學校宿舍位子足夠。	3.17	.576
		10. 學校宿舍的住宿品質很	3.62	.697

好。		
11. 學校裡賣的食物豐富又	3.62	.820
好吃。		
12. 學校的校園環境讓我喜	3.56	.801
歡待在學校裡。		
13. 學校有濃厚過節的氣氛	3.22	.751
(如:聖誕節、過年)。		
14. 學校的國際化環境讓我	3.47	.776
找地方時，感覺很方便		
(如:中英文的指示牌)。		
15. 學校的本地學生對我很	3.23	1.023
友善，也會主動跟我說		
話。		
16. 學校有主修不同語言(如:	3.04	.706
法文、德文、日文等)的本		
地學生讓我在找人幫忙		
時，感覺很方便。		
17. 學校的無線網路讓我上	3.91	.963
網很方便。		

D校的現況分析平均數的分佈範圍較廣，低至 2.53，高至 4.77。標準差值大於 1 的變項在 49 個之中只有四個，相較於他校是最少的，不過分佈的情形在教學品質構面有兩題，在服務品質構面有一題，校園環境佔兩題。且在「華語班的 10 人小班制對我的學習很有幫助。」這個變項標準差值更高達 5.512。

4.2 信度分析

表 4-11 服務品質信度分析表

構面	題號	Cronbach α 值
教學品質	1、2、3、4、5、6、7、8、	.882
	9、10、11、12、13、14、 15	
服務品質	16、17、18、19、20、21、	.931
	22、23、24、25、26、27、	
	28、29、30	
學費	31、32	.771
校園環境	33、34、35、36、37、38、	.893
	39、40、41、42、43、44、	
	45、46、47、48、49	
總量表		.958

為了解問卷的可靠性及有效性，必須實施信度考驗。信度是指測驗工具所得結果之一致性及穩定性，量表的信度越大，即表示其測量標準誤差越小。吳明隆(2009)指出，一分信度係數較佳之量表或問卷，其總量表的信度係數最好在.80 以上，分量表信度係數則在.70 以上為最佳。

在 Cronbach α 之檢定中，總量表的信度係數為.958。符合專家所建議的數值。分量表則為教學品質、服務品質、學費及校園環境四個構面。教學品質構面的信度係數為.882，服務品質構面的信度係數為.931，學費構面的信度係數為其中較低的部份，為.771。校園環境構面為.893。以上四個分量表的信度數值皆在.70 以上。

4.3 t 檢定

在此小節，分為兩個部分，一為人口變項之差異性分析，性別部份使 t 檢定，其他變項則使用 anova 變異數分析。

表 4-12 性別差異分析表

有顯著差異的變項以星號為記

構面	題目內容	t 值	p 值
教學品質	老師的教學方式能讓我充分理解與吸收。	-1.363	.175
	老師的鼓勵能啟發我的學習興趣。	-1.047	.297
	老師的教學態度很認真。	-1.251	.213
	老師對我很親切。	.443	.658
	老師上課時能盡量照顧到每一位同學。	-.098	.922
	華語班課程內容與教材對我的語言學習很有幫助	-1.287	.200
	華語班課程內容與教材豐富多元	-.921	.359
	華語班課程內容與教材幫助我認識中華文化。	-1.968	.051
	老師與學生的互動良好。	.191	.848
	華語班同學對我的學習很有幫助。	-.854	.395
	華語中心的考試可以讓我了解自己的學習狀況。	-2.068	.041*
	老師給的回家功課對華語學習有幫助。	.373	.710

	華語中心提供的學習活動(如免費課後輔導、語言交換、課外活動等)對我的華語學習很有幫助。	.619	.537
	14.我很容易在我的學校找到台灣學生與我作語言交換。	-1.027	.306
	15. 華語中心提供很多校園活動的資訊。	-.085	.933
服務品質	華語中心人員很親切。	.415	.679
	與華語中心人員的溝通很容易	-.207	.836
	華語中心的註冊流程方便順暢。	.404	.687
	華語中心申請轉班及延期上課等流程簡單快速	-.035	.973
	華語中心公告內容即時且有幫助。	.044	.965
	華語中心人員會充分協助學員解決問題。	.231	.817
	華語中心人員能夠清楚回答我的問題。	-.495	.621
	華語中心人員總是能及時幫助我。	.333	.740
	華語中心人員會提供正確的服務。	.310	.757

	華語中心人員樂意幫助我。	-.043	.966
	華語中心人員不會因為太忙而無法 回應我的需求。	-1.080	.282
	華語中心人員有專業知識解決我的 問題。	-.061	.952
	與華語中心的接觸很安全。	1.369	.173
	華語中心對我有個別關懷。	1.200	.232
	華語中心會以我的利益為優先考 量。	-.348	.728
學費價格	華語中心的學費價格很合理。	.327	.744
	跟其他華語中心比較起來，本校華 語中心鐘點學費並不貴。	.320	.749
校園環境	華語中心的教室空間很足夠。	2.069	.040*
	華語中心的教室與桌椅都保持乾 淨。	1.145	.254
	華語中心的數位化教學輔助工具很 足夠	-1.261	.209
	華語中心的電腦教室很好。	-.2016	.046*

華語班的 10 人小班制對我的學習很有幫助。	-1.046	.297
華語中心上課地點交通方便。	.149	.882
學校的停車位足夠	.098	.922
學校圖書館對我的華語學習有幫助。	.731	.466
學校宿舍位子足夠。	-.730	.467
學校宿舍的住宿品質很好。	.676	.500
學校裡賣的食物豐富又好吃。	-1.370	.173
學校的校園環境讓我喜歡待在學校裡。	.153	.878
學校有濃厚過節的氣氛(如:聖誕節、過年)。	-1.901	.059
學校的國際化環境讓我找地方時，感覺很方便(如:中英文的指示牌)。	-.262	.793
學校的本地學生對我很友善，也會主動跟我說話。	.148	.882
學校有主修不同語言(如:法文、德文、日文等)的本地學生讓我在找人	-.802	.424

幫忙時，感覺很方便。

學校的無線網路讓我上網很方便。 -.905 .367

t 檢定的結果顯示，在 49 個變項中有 3 個變項上有顯著差異，女生在對於「華語中心的考試可以讓我了解自己的學習狀況」變項上滿意度高於男生，男生在「華語中心的教室空間很足夠」此變項上滿意度高過女生，「華語中心的電腦教室很好」變項則是女生的滿意度高過於男生。

4.4 anova 變異數分析



表 4-13 年齡之差異分析表

有顯著差異的變項以星號為記

構面	題目內容	f 值	p 值
教學品質	老師的教學方式能讓我充分理解與吸收。	.691	.631
	老師的鼓勵能啟發我的學習興趣。	1.704	.138
	老師的教學態度很認真。	1.062	.384
	老師對我很親切。	1.565	.174
	老師上課時能盡量照顧到每一位同學。	1.259	.285
	華語班課程內容與教材對我的語言學習很有幫助。	.470	.798
	華語班課程內容與教材豐富多元	.645	.666
	華語班課程內容與教材幫助我認識中華文化。	.645	.666
	老師與學生的互動良好。	1.227	.300
	華語班同學對我的學習很有幫助。	.871	.502
	華語中心的考試可以讓我了解自己的學習狀況。	.182	.969

	老師給的回家功課對華語學習有幫助。	1.075	.377
	華語中心提供的學習活動(如免費課後輔導、語言交換、課外活動等)對我的華語學習很有幫助。	.921	.470
	14.我很容易在我的學校找到台灣學生與我作語言交換。	.882	.495
	15. 華語中心提供很多校園活動的資訊。	.832	.529
服務品質	華語中心人員很親切。	2.404	.040*
	與華語中心人員的溝通很容易	.697	.627
	華語中心的註冊流程方便順暢。	1.237	.295
	華語中心申請轉班及延期上課等流程簡單快速	1.436	.215
	華語中心公告內容即時且有幫助。	1.331	.255
	華語中心人員會充分協助學員解決問題。	2.139	.064
	華語中心人員能夠清楚回答我的問題。	2.304	.048*
	華語中心人員總是能及時幫助我。	1.779	.122

	華語中心人員會提供正確的服務。	2.025	.079
	華語中心人員樂意幫助我。	2.642	.026*
	華語中心人員不會因為太忙而無法 回應我的需求。	.358	.876
	華語中心人員有專業知識解決我的 問題。	.663	.652
	與華語中心的接觸很安全。	1.222	.302
	華語中心對我有個別關懷。	.596	.703
	華語中心會以我的利益為優先考 量。	.869	.504
學費價格	華語中心的學費價格很合理。	1.197	.314
	跟其他華語中心比較起來，本校華 語中心鐘點學費並不貴。	1.062	.384
校園環境	華語中心的教室空間很足夠。	.633	.675
	華語中心的教室與桌椅都保持乾 淨。	1.539	.181
	華語中心的數位化教學輔助工具很 足夠	.297	.914
	華語中心的電腦教室很好。	1.418	.222

華語班的 10 人小班制對我的學習很有幫助。	1.521	.187
華語中心上課地點交通方便。	1.100	.363
學校的停車位足夠	1.614	.161
學校圖書館對我的華語學習有幫助。	.524	.758
學校宿舍位子足夠。	.154	.978
學校宿舍的住宿品質很好。	.433	.825
學校裡賣的食物豐富又好吃。	.403	.846
學校的校園環境讓我喜歡待在學校裡。	.467	.801
學校有濃厚過節的氣氛(如:聖誕節、過年)。	1.177	.324
學校的國際化環境讓我找地方時，感覺很方便(如:中英文的指示牌)。	.464	.803
學校的本地學生對我很友善，也會主動跟我說話。	1.033	.401
學校有主修不同語言(如:法文、德	.301	.911

文、日文等)的本地學生讓我在找人

幫忙時，感覺很方便。

學校的無線網路讓我上網很方便。 1.874 .103

在年齡的差異分析表部分，共有三個變項有顯著差異，分別為「華語中心人員很親切。」、「華語中心人員能夠清楚回答我的問題。」及「華語中心人員樂意幫助我。」



表 4-14 不同學歷之差異分析表

有顯著差異的變項以星號為記

構面	題目內容	f 值	p 值
教學品質	老師的教學方式能讓我充分理解與吸收。	.868	.459
	老師的鼓勵能啟發我的學習興趣。	.720	.542
	老師的教學態度很認真。	.715	.545
	老師對我很親切。	.551	.648
	老師上課時能盡量照顧到每一位同學。	.695	.557
	華語班課程內容與教材對我的語言學習很有幫助。	.392	.759
	華語班課程內容與教材豐富多元	.383	.766
	華語班課程內容與教材幫助我認識中華文化。	1.062	.367
	老師與學生的互動良好。	.609	.610
	華語班同學對我的學習很有幫助。	.493	.688
	華語中心的考試可以讓我了解自己的學習狀況。	.639	.591
	老師給的回家功課對華語學習有幫助。	.724	.539
	華語中心提供的學習活動(如免費課後輔導、	.977	.406

	語言交換、課外活動等)對我的華語學習很有幫助。		
	我很容易在我的學校找到台灣學生與我作語言交換。	1.662	.178
	華語中心提供很多校園活動的資訊。	.240	.868
服務品質	華語中心人員很親切。	1.325	.269
	與華語中心人員的溝通很容易	.063	.979
	華語中心的註冊流程方便順暢。	.729	.537
	華語中心申請轉班及延期上課等流程簡單快速。	1.372	.254
	華語中心公告內容即時且有幫助。	.272	.846
	華語中心人員會充分協助學員解決問題。	.293	.831
	華語中心人員能夠清楚回答我的問題。	.390	.760
	華語中心人員總是能及時幫助我。	.263	.852
	華語中心人員會提供正確的服務。	.601	.615
	華語中心人員樂意幫助我。	1.109	.348
	華語中心人員不會因為太忙而無法回應我的需求。	.742	.529

	華語中心人員有專業知識解決我的問題。	.660	.578
	與華語中心的接觸很安全。	.299	.826
	華語中心對我有個別關懷。	.213	.887
	華語中心會以我的利益為優先考量。	.489	.691
學費價格	華語中心的學費價格很合理。	.584	.627
	跟其他華語中心比較起來，本校華語中心鐘點	.935	.426
	學費並不貴。		
校園環境	華語中心的教室空間很足夠。	.763	.517
	華語中心的教室與桌椅都保持乾淨。	2.715	.047 *
	華語中心的數位化教學輔助工具很足夠	3.584	.016 *
	華語中心的電腦教室很好。	2.480	.064
	華語班的 10 人小班制對我的學習很有幫助。	2.847	.040 *
	華語中心上課地點交通方便。	.157	.925
	學校的停車位足夠	.988	.401
	學校圖書館對我的華語學習有幫助。	.294	.830
	學校宿舍位子足夠。	.407	.748
	學校宿舍的住宿品質很好。	.483	.695

學校裡賣的食物豐富又好吃。	.850	.469
學校的校園環境讓我喜歡待在學校裡。	.324	.808
學校有濃厚過節的氣氛(如:聖誕節、過年)。	.635	.594
學校的國際化環境讓我找地方時，感覺很方便 (如:中英文的指示牌)。	1.024	.384
學校的本地學生對我很友善，也會主動跟我說話。	.567	.637
學校有主修不同語言(如:法文、德文、日文等) 的本地學生讓我在找人幫忙時，感覺很方便。	.904	.441
學校的無線網路讓我上網很方便。	.300	.825

表 4-15 通勤時間之差異分析表

有顯著差異的變項以星號為記

構面	題目內容	f 值	p 值
教學品質	老師的教學方式能讓我充分理解與吸收。	2.289	.063
	老師的鼓勵能啟發我的學習興趣。	3.615	.008
	老師的教學態度很認真。	.930	.448
	老師對我很親切。	3.772	.006
	老師上課時能盡量照顧到每一位同學。	.835	.505
	華語班課程內容與教材對我的語言學習很有幫助。	.717	.582
	華語班課程內容與教材豐富多元	1.925	.110
	華語班課程內容與教材幫助我認識中華文化。	.581	.677
	老師與學生的互動良好。	.917	.456
	華語班同學對我的學習很有幫助。	1.036	.391
	華語中心的考試可以讓我了解自己的學習狀況。	.423	.792
	老師給的回家功課對華語學習有幫助。	.187	.945

	華語中心提供的學習活動(如免費課後輔導、語言交換、課外活動等)對我的華語學習很有幫助。	.185	.946
	我很容易在我的學校找到台灣學生與我作語言交換。	.801	.527
	華語中心提供很多校園活動的資訊。	.738	.567
服務品質	華語中心人員很親切。	1.352	.254
	與華語中心人員的溝通很容易	1.109	.355
	華語中心的註冊流程方邊順暢。	.558	.694
	華語中心申請轉班及延期上課等流程簡單快速	.465	.762
	華語中心公告內容即時且有幫助。	.772	.545
	華語中心人員會充分協助學員解決問題。	.747	.562
	華語中心人員能夠清楚回答我的問題。	.550	.699
	華語中心人員總是能及時幫助我。	.648	.629
	華語中心人員會提供正確的服務。	.389	.816
	華語中心人員樂意幫助我。	.759	.554

	華語中心人員不會因為太忙而無法回應我的需求。	.508	.731
	華語中心人員有專業知識解決我的問題。	.263	.901
	與華語中心的接觸很安全。	1.148	.337
	華語中心對我有個別關懷。	.792	.532
	華語中心會以我的利益為優先考量。	.127	.973
學費價格	華語中心的學費價格很合理。	.377	.825
	跟其他華語中心比較起來，本校華語中心鐘點學費並不貴。	1.312	.269
校園環境	華語中心的教室空間很足夠。	.534	.711
	華語中心的教室與桌椅都保持乾淨。	.707	.589
	華語中心的數位化教學輔助工具很足夠	.771	.546
	華語中心的電腦教室很好。	2.536	.043
	華語班的 10 人小班制對我的學習很有幫助。	.832	.507
	華語中心上課地點交通方便。	2.138	.079

學校的停車位足夠	.682	.606
學校圖書館對我的華語學習有幫助。	1.681	.158
學校宿舍位子足夠。	1.298	.275
學校宿舍的住宿品質很好。	.316	.867
學校裡賣的食物豐富又好吃。	3.467	.010
學校的校園環境讓我喜歡待在學校 裡。	.890	.472
學校有濃厚過節的氣氛(如:聖誕節、過 年)。	1.270	.285
學校的國際化環境讓我找地方時，感覺 很方便(如:中英文的指示牌)。	.677	.609
學校的本地學生對我很友善，也會主動 跟我說話。	.558	.693
學校有主修不同語言(如:法文、德文、 日文等)的本地學生讓我在找人幫忙 時，感覺很方便。	2.853	.026
學校的無線網路讓我上網很方便。	1.436	.225

表 4-16 不同學校華語中心差異分析表

有顯著差異的變項以星號為記

構面	題目內容	f 值	p 值
教學品質	老師的教學方式能讓我充分理解與吸收。	1.166	.325
	老師的鼓勵能啟發我的學習興趣。	.085	.968
	老師的教學態度很認真。	1.134	.338
	老師對我很親切。	.773	.511
	老師上課時能盡量照顧到每一位同學。	.192	.902
	華語班課程內容與教材對我的語言學習很有幫助。	.765	.516
	華語班課程內容與教材豐富多元	1.173	.322
	華語班課程內容與教材幫助我認識中華文化。	2.337	.076
	老師與學生的互動良好。	.533	.660
	華語班同學對我的學習很有幫助。	2.208	.090
	華語中心的考試可以讓我了解自己的學習狀況。	.784	.505
	老師給的回家功課對華語學習有幫助。	.898	.444

	華語中心提供的學習活動(如免費課後輔導、語言交換、課外活動等)對我的華語學習很有幫助。	6.690	.000
	我很容易在我的學校找到台灣學生與我作語言交換。	9.665	.000
	華語中心提供很多校園活動的資訊。	13.709	.000
服務品質	華語中心人員很親切。	1.424	.238
	與華語中心人員的溝通很容易	1.459	.228
	華語中心的註冊流程方邊順暢。	.660	.578
	華語中心申請轉班及延期上課等流程簡單快速	5.462	.001
	華語中心公告內容即時且有幫助。	6.472	.000
	華語中心人員會充分協助學員解決問題。	1.414	.241
	華語中心人員能夠清楚回答我的問題。	.893	.447
	華語中心人員總是能及時幫助我。	.279	.841
	華語中心人員會提供正確的服務。	.739	.530
	華語中心人員樂意幫助我。	.528	.664
	華語中心人員不會因為太忙而無法回應我	1.393	.247

	的需求。		
	華語中心人員有專業知識解決我的問題。	.781	.507
	與華語中心的接觸很安全。	1.051	.372
	華語中心對我有個別關懷。	2.938	.035
	華語中心會以我的利益為優先考量。	4.819	.003
學費價格	華語中心的學費價格很合理。	1.123	.342
	跟其他華語中心比較起來，本校華語中心鐘點學費並不貴。	2.511	.061
校園環境	華語中心的教室空間很足夠。	2.696	.048
	華語中心的教室與桌椅都保持乾淨。	7.049	.000
	華語中心的數位化教學輔助工具很足夠。	4.413	.005
	華語中心的電腦教室很好。	1.843	.142
	華語班的 10 人小班制對我的學習很有幫助。	.520	.670
	華語中心上課地點交通方便。	.652	.583

學校的停車位足夠	3.047	.031
學校圖書館對我的華語學習有幫助。	6.499	.000
學校宿舍位子足夠。	.409	.747
學校宿舍的住宿品質很好。	1.096	.353
學校裡賣的食物豐富又好吃。	.567	.638
學校的校園環境讓我喜歡待在學校 裡。	2.078	.106
學校有濃厚過節的氣氛(如:聖誕節、過 年)。	10.581	.000
學校的國際化環境讓我找地方時，感覺 很方便(如:中英文的指示牌)。	2.556	.058
學校的本地學生對我很友善，也會主動 跟我說話。	11.942	.000
學校有主修不同語言(如:法文、德文、 日文等)的本地學生讓我在找人幫忙 時，感覺很方便。	9.344	.000
學校的無線網路讓我上網很方便。	9.452	.000

第五章 結論與建議

本研究雖著重於華語中心服務品質之討論，但選擇華語中心其他三個構面皆為重要考量，不可單論。

5.1 研究假設之檢定結果

H1:就讀前期望值越高的外籍學生實際感受滿意度相對較低。

分析結果顯示外籍生對華語中心的期望值越高，對華語中心服務品質滿意程度也越高，顯示為有正相關。因此研究者假設外籍生對華語中心期望值實際滿意度越低不成立。

H2:不同年齡外籍學生對華語中心行政人員服務品質的期望與實際感受滿意度有顯著差異。

研究結果顯示在 49 個變項之中，有三個變項有顯著差異。因此 H2 的假設是部分成立而部分不成立。下表為是否有顯著差異之說明。

表 5-1 不同年齡外籍學生變項顯著差異整理表

構面	題目內容	有無顯著差異
教學品質	老師的教學方式能讓我充分理解與吸收。	無
	老師的鼓勵能啟發我的學習興趣。	無
	老師的教學態度很認真。	無
	老師對我很親切。	無
	老師上課時能盡量照顧到每一位同學。	無
	華語班課程內容與教材對我的語言學習很有幫助。	無
	華語班課程內容與教材豐富多元	無
	華語班課程內容與教材幫助我認識中華文化。	無
	老師與學生的互動良好。	無
	華語班同學對我的學習很有幫助。	無
	華語中心的考試可以讓我了解自己的學習狀況。	無
	老師給的回家功課對華語學習有幫助。	無

	華語中心提供的學習活動(如免費課後輔導、語言交換、課外活動等)對我的華語學習很有幫助。	無
	我很容易在我的學校找到台灣學生與我作語言交換。	無
	華語中心提供很多校園活動的資訊。	無
服務品質	華語中心人員很親切。	有
	與華語中心人員的溝通很容易	無
	華語中心的註冊流程方邊順暢。	無
	華語中心申請轉班及延期上課等流程簡單快速	無
	華語中心公告內容即時且有幫助。	無
	華語中心人員會充分協助學員解決問題。	無
	華語中心人員能夠清楚回答我的問題。	有
	華語中心人員總是能及時幫助我。	無
	華語中心人員會提供正確的服務。	無
	華語中心人員樂意幫助我。	有

	華語中心人員不會因為太忙而無法 回應我的需求。	無
	華語中心人員有專業知識解決我的 問題。	無
	與華語中心的接觸很安全。	無
	華語中心對我有個別關懷。	無
	華語中心會以我的利益為優先考 量。	無
學費價格	華語中心的學費價格很合理。	無
	跟其他華語中心比較起來，本校華 語中心鐘點學費並不貴。	無
校園環境	華語中心的教室空間很足夠。	無
	華語中心的教室與桌椅都保持乾 淨。	無
	華語中心的數位化教學輔助工具很 足夠	無
	華語中心的電腦教室很好。	無
	華語班的 10 人小班制對我的學習很	無

有幫助。

華語中心上課地點交通方便。 無

學校的停車位足夠 無

學校圖書館對我的華語學習有幫助。
助。 無

學校宿舍位子足夠。 無

學校宿舍的住宿品質很好。 無

學校裡賣的食物豐富又好吃。 無

學校的校園環境讓我喜歡待在校裡。
校裡。 無

學校有濃厚過節的氣氛(如:聖誕節、過年)。
節、過年)。 無

學校的國際化環境讓我找地方時，感覺很方便(如:中英文的指示牌)。
無

學校的本地學生對我很友善，也會主動跟我說話。
無

學校有主修不同語言(如:法文、德文、日文等)的本地學生讓我在找人幫忙時，感覺很方便。
無

學校的無線網路讓我上網很方便。 無

H3:不同性別外籍學生對華語中心行政人員服務品質的期望與實際感受滿意度有顯著差異。

研究結果顯示在 49 個變項之中，有三個變項有顯著差異。因此 H3 的假設是部分成立而部分不成立。下表為是否有顯著差異之說明。



表 5-2 不同性別外籍學生變項顯著差異整理表

構面	題目內容	有無顯著差異
教學品質	老師的教學方式能讓我充分理解與吸收。	無
	老師的鼓勵能啟發我的學習興趣。	無
	老師的教學態度很認真。	無
	老師對我很親切。	無
	老師上課時能盡量照顧到每一位同學。	無
	華語班課程內容與教材對我的語言學習很有幫助。	無
	華語班課程內容與教材豐富多元	無
	華語班課程內容與教材幫助我認識中華文化。	無
	老師與學生的互動良好。	無
	華語班同學對我的學習很有幫助。	無
	華語中心的考試可以讓我了解自己的學習狀況。	有
	老師給的回家功課對華語學習有幫助。	無

華語中心提供的學習活動(如免費課後輔導、語言交換、課外活動等)對我的華語學習很有幫助。

14.我很容易在我的學校找到台灣學生與我作語言交換。

15. 華語中心提供很多校園活動的資訊。

服務品質

華語中心人員很親切。

無

與華語中心人員的溝通很容易

無

華語中心的註冊流程方便順暢。

無

華語中心申請轉班及延期上課等流程簡單快速

無

華語中心公告內容即時且有幫助。

無

華語中心人員會充分協助學員解決問題。

無

華語中心人員能夠清楚回答我的問題。

無

華語中心人員總是能及時幫助我。

無

華語中心人員會提供正確的服務。

無

	華語中心人員樂意幫助我。	無
	華語中心人員不會因為太忙而無法 回應我的需求。	無
	華語中心人員有專業知識解決我的 問題。	無
	與華語中心的接觸很安全。	無
	華語中心對我有個別關懷。	無
	華語中心會以我的利益為優先考 量。	無
學費價格	華語中心的學費價格很合理。	無
	跟其他華語中心比較起來，本校華 語中心鐘點學費並不貴。	無
校園環境	華語中心的教室空間很足夠。	有
	華語中心的教室與桌椅都保持乾 淨。	無
	華語中心的數位化教學輔助工具很 足夠	無
	華語中心的電腦教室很好。	有

華語班的 10 人小班制對我的學習很有幫助。 無

華語中心上課地點交通方便。 無

學校的停車位足夠 無

學校圖書館對我的華語學習有幫助。 無

學校宿舍位子足夠。 無

學校宿舍的住宿品質很好。 無

學校裡賣的食物豐富又好吃。 無

學校的校園環境讓我喜歡待在學校裡。 無

學校有濃厚過節的氣氛(如:聖誕節、過年)。 無

學校的國際化環境讓我找地方時，感覺很方便(如:中英文的指示牌)。 無

學校的本地學生對我很友善，也會主動跟我說話。 無

學校有主修不同語言(如:法文、德文、日文等)的本地學生讓我在找人 無

幫忙時，感覺很方便。

學校的無線網路讓我上網很方便。 無

H4:通勤時間不同的外籍學生對華語中心行政人員服務品質的期望與實際感受滿意度有顯著差異。

研究結果顯示在 49 個變項之中，有五個變項有顯著差異。因此 H4 的假設是部分成立而部分不成立。下表為是否有顯著差異之說明。



表 5-3 通勤時間不同外籍學生變項顯著差異整理表

構面	題目內容	有無顯著差異
教學品質	老師的教學方式能讓我充分理解與吸收。	無
	老師的鼓勵能啟發我的學習興趣。	有
	老師的教學態度很認真。	無
	老師對我很親切。	有
	老師上課時能盡量照顧到每一位同學。	無
	華語班課程內容與教材對我的語言學習很有幫助。	無
	華語班課程內容與教材豐富多元	無
	華語班課程內容與教材幫助我認識中華文化。	無
	老師與學生的互動良好。	無
	華語班同學對我的學習很有幫助。	無
	華語中心的考試可以讓我了解自己的學習狀況。	無

	老師給的回家功課對華語學習有幫助。	無
	華語中心提供的學習活動(如免費課後輔導、語言交換、課外活動等)對我的華語學習很有幫助。	無
	14.我很容易在我的學校找到台灣學生與我作語言交換。	無
	15. 華語中心提供很多校園活動的資訊。	無
服務品質	華語中心人員很親切。	無
	與華語中心人員的溝通很容易	無
	華語中心的註冊流程方便順暢。	無
	華語中心申請轉班及延期上課等流程簡單快速	無
	華語中心公告內容即時且有幫助。	無
	華語中心人員會充分協助學員解決問題。	無
	華語中心人員能夠清楚回答我的問題。	無
	華語中心人員總是能及時幫助我。	無

	華語中心人員會提供正確的服務。	無
	華語中心人員樂意幫助我。	有
	華語中心人員不會因為太忙而無法 回應我的需求。	無
	華語中心人員有專業知識解決我的 問題。	無
	與華語中心的接觸很安全。	無
	華語中心對我有個別關懷。	無
	華語中心會以我的利益為優先考 量。	無
學費價格	華語中心的學費價格很合理。	無
	跟其他華語中心比較起來，本校華 語中心鐘點學費並不貴。	無
校園環境	華語中心的教室空間很足夠。	無
	華語中心的教室與桌椅都保持乾 淨。	無
	華語中心的數位化教學輔助工具很 足夠	無
	華語中心的電腦教室很好。	有

華語班的 10 人小班制對我的學習很有幫助。 無

華語中心上課地點交通方便。 無

學校的停車位足夠 無

學校圖書館對我的華語學習有幫助。 無

學校宿舍位子足夠。 無

學校宿舍的住宿品質很好。 無

學校裡賣的食物豐富又好吃。 有

學校的校園環境讓我喜歡待在校裡。 無

學校有濃厚過節的氣氛(如:聖誕節、過年)。 無

學校的國際化環境讓我找地方時，感覺很方便(如:中英文的指示牌)。 無

學校的本地學生對我很友善，也會主動跟我說話。 無

學校有主修不同語言(如:法文、德文)。 有

文、日文等)的本地學生讓我在找人

幫忙時，感覺很方便。

學校的無線網路讓我上網很方便。 無

H5:不同華語中心外籍學生對華語中心行政人員服務品質的期望與實際感受滿意度有顯著差異。

研究結果顯示在 49 個變項之中，有個變項有顯著差異。因此 H5 的假設是部分成立而部分不成立。下表為是否有顯著差異之說明。



表 5-4 不同華語中心外籍學生變項顯著差異整理表

構面	題目內容	有無顯著差異
教學品質	老師的教學方式能讓我充分理解與吸收。	無
	老師的鼓勵能啟發我的學習興趣。	無
	老師的教學態度很認真。	無
	老師對我很親切。	無
	老師上課時能盡量照顧到每一位同學。	無
	華語班課程內容與教材對我的語言學習很有幫助。	無
	華語班課程內容與教材豐富多元	無
	華語班課程內容與教材幫助我認識中華文化。	無
	老師與學生的互動良好。	無
	華語班同學對我的學習很有幫助。	無
	華語中心的考試可以讓我了解自己的學習狀況。	無
	老師給的回家功課對華語學習有幫助。	無

	華語中心提供的學習活動(如免費課後輔導、語言交換、課外活動等)對我的華語學習很有幫助。	有
	我很容易在我的學校找到台灣學生與我作語言交換。	有
	華語中心提供很多校園活動的資訊。	有
服務品質	華語中心人員很親切。	無
	與華語中心人員的溝通很容易	無
	華語中心的註冊流程方邊順暢。	無
	華語中心申請轉班及延期上課等流程簡單快速	有
	華語中心公告內容即時且有幫助。	有
	華語中心人員會充分協助學員解決問題。	無
	華語中心人員能夠清楚回答我的問題。	無
	華語中心人員總是能及時幫助我。	無
	華語中心人員會提供正確的服務。	無
	華語中心人員樂意幫助我。	有

	華語中心人員不會因為太忙而無法 回應我的需求。	無
	華語中心人員有專業知識解決我的 問題。	無
	與華語中心的接觸很安全。	無
	華語中心對我有個別關懷。	有
	華語中心會以我的利益為優先考 量。	有
學費價格	華語中心的學費價格很合理。	無
	跟其他華語中心比較起來，本校華 語中心鐘點學費並不貴。	無
校園環境	華語中心的教室空間很足夠。	有
	華語中心的教室與桌椅都保持乾 淨。	有
	華語中心的數位化教學輔助工具很 足夠。	有
	華語中心的電腦教室很好。	無
	華語班的 10 人小班制對我的學習很	無

有幫助。

華語中心上課地點交通方便。 無

學校的停車位足夠 有

學校圖書館對我的華語學習有幫助。 有

學校宿舍位子足夠。 無

學校宿舍的住宿品質很好。 無

學校裡賣的食物豐富又好吃。 無

學校的校園環境讓我喜歡待在校裡。 無

學校有濃厚過節的氣氛(如:聖誕節、過年)。 有

學校的國際化環境讓我找地方時，感覺很方便(如:中英文的指示牌)。 無

學校的本地學生對我很友善，也會主動跟我說話。 有

學校有主修不同語言(如:法文、德文、日文等)的本地學生讓我在找人幫忙時，感覺很方便。 有

5.2 台中市華語中心整體分析與討論

本研究在學生的基本資料中可看出女生的比例比男生多出百分之十一，研究者認為這樣的現象屬於隨機的情況，並不能代表在全體外籍生的比例。

在學習華語時間的部分，以一年以下最為普遍，研究者認為這是因為台灣華語班課程的編制多以三個月的短期班為主。

通勤時間以十分鐘以內為大宗，佔幾乎一半，外籍生可能多半傾向於選擇離學校近的住所以利縮短交通時間，通勤時間為半個小時以內也佔三分之一，研究者認為台灣地小人稠，對於西方外籍生來說半個小時的通勤時間並不算長，又研究中兩間華語中心皆位於離市中心較遠的郊區，外籍生若想在課堂以外的時間接觸台灣文化，可能因此選擇熱鬧的市中心為居住地。

在樣本年齡的分配部分，因華語班外籍生多為大學生，所以年齡層主要分布在 21 歲至 25 歲，在 cronbach α 信度考驗學費的部分因各個國家國情不同，因此金錢觀也各有不同，對某些國家的學生來說認為合理的價格，可能在其他國家認為是昂貴的價格。學費價格部分也在描述性統計部分 再度得到相同結果，以標準差高於 4 的數值的數字顯示出學生對於學費昂貴與否的認知有極大差距。

5.3 四校華語中心比較之分析與討論

量化研究所得到的數值，能夠得知學生各構面之滿意度，卻不能清楚得知其原因，在研究者蒐集資料的四所學校中，有三間公立學校，另外一間則是私立學校，其中兩所私立學校在對於研究者徵求該校同意，反應比較熱烈，蒐集資料的首日 C 校的主任亦親自與研究者說明該中心的一些情形，A 校華語中心的行政人員全程表現熱忱而親切，在同意研究者前往之前也提出對問卷的看法。

B 校問卷份數相對較少，因為該華語中心指出蒐集問卷可能影響外籍生上課，只答應研究者將問卷放在華語中心的辦公室，讓學生自願填寫，另約日期取回，研究者發現這樣的方式直接導致收集份數下降。B 校問卷收集份數較少，因此研究者認為在統計上參考價值亦可能因此降低。

兩間華語中心的人員也在研究結束後表示想要了解研究結果。D 校為公立學校，事前接洽，但事前與各個班級的華語教師知會，同意研究者在課堂上進入教室發放，但仍舊讓學生自行決定是否填寫問卷，研究者認為這是一項有趣的觀察，未來研究可以針對此部份作進一步的探討。

在「學校的無線網路讓我上網很方便」的變項有兩間華語中心的外籍生在平均數上出現 3 以下的數值，在本研究資料並不常出現這樣低的數值，由此可看出外籍生對於台灣學校無線網路之普及度的不滿意，以及造成學生於學習上的不便。

研究者也發現在現況分析表之中，於標準差中出現離散程度較高的變項，幾

乎全部出現於校園環境的部分。研究者認為這個現象可能可以說明的是外籍生對於校園環境的評價會受到之前自己國家的學習環境影響，如果外籍生來自相對於台灣先進的國家，則可能感覺在台灣的學習環境相對之下並不理想。反之，如果外籍生本身國家的學校設備相對落後，則會感覺在台灣的學習環境是優良的。

另外四所華語中心的學生普遍反映要找到台灣學生與其做語言交換的機會不多，此外學校的指示牌友善度尚有進步空間，研究者也在問卷調查的過程中發現有些學校連英文指示牌都不甚清楚，更遑論其他語言，可以想見可能造成非英語母語的外籍生在校園生活的困難度。

5.4 建議

本小節之中研究者依研究結果提出以下五個方面之建議：

5.4.1 對華語中心之建議

研究者發現外籍生在對於與台灣學生互動的部分覺得稍嫌欠缺，反映出除了華語班的課程外，能夠練習華語的機會不多，建議華語中心可能可以建立類似 Buddy Program 的管道，使外籍生能夠更有效的與台灣學生接觸。

此外，外籍生也反映出對於文化課程的需求，研究者認為文化課程除了書法課，剪春聯這樣比較形式的活動，華語中心應該思考更深一層的引發外籍生對中華文化之認識，加強學習動機。

5.4.2 對未來研究之建議

研究者由於人力上的限制，只針對了一個學期的外籍生進行問卷調查，如

果能夠將研究擴大至一年以上，或許更能比較出學生的意見，研究者認為在教學品質的構面部分，很大程度上受到該班教師的影響，因此不只是華語中心的課程影響外籍生之意見。

5.4.3 研究範圍建議

研究者認為如果有足夠的資源，應該考慮調查台灣全體華語中心外籍生的想法，將會大幅提高參考價值。

5.4.4 研究變數建議

研究者認為可在變數部分加入班級，因為影響外籍生對教學品質的意見不只是課程內容，因為一個華語教師可能同時教授兩個班級以上，研究者認為這將是個值得探討的區塊。研究者認為可加入公立或是私立學校，但由於本次研究只有一間公立學校，因此有比較上的困難。

5.4.5 研究方法建議

研究者認本研究所蒐集的資料只能顯示外籍生當下的想法，如果能夠在入學前進行一次問卷調查，學期末再進行另外一次的問卷調查，將更加能夠看出外籍生對華語中心的期望及實際滿意度。研究者在此次調查研究中發現量化研究上的不足，非常希望未來仍有機會能夠加入質量研究的輔助，研究者認為透過訪談的方式，一定更能從各個外籍生不同的背景去理解他們的想法，方能夠更完善的去設計適合外籍生的課程及學習環境。

六、參考文獻:

中文部分：

王韻齡(1999)。華語文教學理念在教學組織中的傳遞與實踐——一所私立華語中心的個案研究。台北。

施俊名、吳惠萍、林繡娟(2005)。華語教學中心招生行銷策略之研究。2005二十一世紀華語文中心營運策略與教學國際研討會。

吳明隆(2006)。SPSS 統計應用學習實務：問卷分析與應用統計。台北：知城數位科技。

劉宗哲(2006)。大學形象與服務品質對學生滿意度之影響：以東吳大學商學院為例。台北，東吳經濟商學學報，第五十二期。第213-234頁

李曉琪 (2006)。對外漢語文化教學研究。北京：商務印書館。

陳奕容(2006)。理智與情感：東南亞華裔學生來華留學動機解讀。廈門：海外華文教育，第三期。

宋如瑜(2006)。實踐導向的華語文教育研究。台灣：秀威資訊。

江惜美(2007)。華語教學的現況與省思。多元文化與族群和諧國際學術研討會，台北。

余智娟(2007)。臺灣華語文教師教學評量研究。國立高雄師範大學華語文教學研

究所碩士論文。未出版。

張凡文(2008)。朝陽科技大學休閒事業管理系碩士論文。未出版。

李坤珊 (2008)。留學生在華漢語教育初探——漢語作為第二語言習得研究。北京：
北京大學出版社。

馬藹萱(2008)。教育部大專校院招收外籍學生市場調查與分析研究計畫。

周祝瑛(2011)。台灣地區國際學生調查研究。世界教育信息(北京), 289(24), 41-47。

王文科、王智弘(2010)。教育研究法第14版。台北。五南圖書出版股份有限公司。

教育部統計處 (2011)。大專校院國際學生人數統計。2011年6月8日 取自

http://www.edu.tw/statistics/content.aspx?site_content_sn=25760

湯琳翔、王千文(2011) 國立政治大學服務品質提升之滿意度調查研究。台北，國
立政治大學校務發展研究計畫成果報告。

信世昌、李希奇、方淑華、李郡庭、林佩君(2011)。臺灣華語教師之教學環境及
滿意度調查：十年來之變化發展分析。台北。臺灣華語教學研究，3 卷 2 期，
P1 - 32。

陳素櫻(2012)。台灣東南亞國際研究生學習經驗之研究:文化霸權觀點。台南: 華
一社會人文學報。第111-125頁

吳婉真、蕭偉智(2012)教育，服務業？志業？從班費故事談起。台北: 新北市教
育季刊。第五期。

邱凡芸、孫劍秋(2014)。臺灣各大學華語文教學機構現況分析與未來發展：以師

資、課程、教材三層面論之。國民教育季刊。54:3期。



英文部分:

Likert, R. (1932). A Technique for the Measurement of Attitudes. Archives of Psychology, 140, 1 – 55.

Parasuraman, Zeithaml and Berry (1985)"A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research," Journal of Marketing , pp. 41-50.

Zeithaml, Parasuraman and Berry (1990), Delivering Quality Service - Balancing Customer Perceptions and Expectations, New York: The Free Press.

Zeithaml, V. A. & Bitner, M. J. (1996). Service marketing. New York, NY: McGraw-Hill.

Kotler, P. (1997), "Marketing Management: Analysis, Planning, Implementation and Control," 9th Edition, Prentice-Hall, Upper Saddle River, NJ.

LeBlanc, G. and N. Nguyen (1999), "Listening to the customer's voice: examining perceived service value among business college students." The International Journal of Educational Management, 13, No.4, pp.187-198

Babbie, E. R. (2007). The Practice of Social Research. Belmont, CA: Thomson Wadsworth.

Creswell, J. W. (2009). Research design: Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches. Los Angeles: Sage.

This questionnaire is for academic research. In order to understand the Chinese-learning students' opinions about Chinese language centers, we would like to conduct the survey about teaching, service and school environment of the Chinese language centers. The survey will act as suggestions for Chinese language center in Taiwan and as a reference for students to choose suitable Chinese language centers. Please complete this questionnaire according to your personal experience in your Chinese language center and view by ticking the appropriate boxes. The results are merely for research purpose; personal privacy is strictly secured. Thank you very much for your assistance.

Master's Program in Teaching Chinese as a Second Language

National Chengchi University

Contact person: Chao, Enni

TEL: 0919080861

E-mail:99161005@nccu.edu.tw

Please put a check"✓" in the appropriate box based on your personal experience and thoughts.

5= Highly Agree					
4= Agree					
3= Neither agree or disagree					
2=disagree					
1=Highly disagree					
Questions	Degree of Agreement				
	5	4	3	2	1
I think					
1. My teacher's teaching methods helped me					

completely understand what I have learned					
2. My teacher's encouragement inspired my interests in learning Chinese.					
3. My teacher's attitude was conscientious.					
4. My teacher was kind to students					
5. My Teacher should do his/her best to take care of each student in class.					
6. The class content and teaching materials of Chinese courses helped me a lot.					
7. The class content and teaching materials of Chinese courses was abundant and varied.					
8. The class content and teaching materials of Chinese courses helped me to understand Chinese culture.					
9. The interaction between teacher and student was good.					
10. My classmates were helpful to my learning.					
11. The testes in Chinese courses helped me to understand how I learn.					
12. The homework which my teacher gave helped me to learn Chinese.					
13. The learning activities(e.g. free assistance teachers, language exchange, field trips and so on) which the Chinese language center offers were helpful to my learning.					

14. It was easy to find local students to do the language exchange with me in my school					
15. My Chinese language center offered much information about school activities.					
16. People in the Chinese language center were very kind.					
17. It was easy to communicate with people in the Chinese language center.					
18. The procedure of registration in the Chinese language center was convenient and easy.					
19. The application procedure of transferring classes, refund and extending classes was simple and quick.					
20. The announcements of the Chinese language center were helpful and timely.					
21. People in the Chinese language center assisted me in solving problems adequately and timely.					
22. People in the Chinese language center answered my questions clearly.					
23. The Chinese language center offered adequate service before the deadline, which they promised me.					
24. People in the Chinese language center offered correct service.					

25. People in the Chinese language center were willing to help me.					
26. People in the Chinese language center were never too busy to respond to my requests.					
27. People in the Chinese language center had professional knowledge to solve my problems					
28. To deal with the Chinese language center was safe.					
29. The Chinese language center gave me personal attention.					
30. The Chinese language center would take my concerns as a priority.					
31. The price of tuition Chinese language center was reasonable.					
32. Compared with the tuition of other Chinese language centers, the tuition per hour of my Chinese language center is not expensive.					
33. The classroom space in the Chinese language center was adequate.					
34. Desks, chairs& classrooms in the Chinese language center were clean.					
35. The digitalized teaching tools in the Chinese language center were adequate.					
36. The computer room in the Chinese language					

center was good.					
37. The small class(10 people in)a class is the maximum) was helpful to my learning.					
38. The location of the Chinese language center was convenient for me to go to Chinese courses.					
39. The parking spaces in my school were adequate.					
40. The library in my school was helpful to my learning.					
41. The spaces in my school dormitory were adequate.					
42. The living quality in my school was good.					
43. The food sold in my school was abundant and delicious.					
44. I liked to stay after school because it's a comfortable environment.					
45. My school had celebrated festivals every year. (e.g. Christmas, Chinese New year)					
46. The international environment (e.g. bilingual signs) in my school was convenient for me to look for a place.					
47. The local students in my school were friendly and willing to interact with me.					
48. My school offered majors in different		e			

languages (e.g. French, German & Japanese) and was helpful to me to get needed help.					
49. The wireless internet in my school was convenient for me to surf the internet with my own laptop.					
50. I am very satisfied with the general service offered by the Chinese language center at my school.					
51. The general service offered by the Chinese language center in my school fits in with my expectation.					
52. The Chinese language center faculty could be trusted with student's affairs and concerns.					
53. The Chinese language center faculty valued my rights and objectives in learning Chinese.					
54. The Chinese language center understood my requirements.					
55. I am a loyal student in my Chinese language center.					
56. I intend to continue learning Chinese in my Chinese language center in the future.					
57. I would recommend my Chinese language center to my friends who want to learn Chinese.					

<p>58. Even if the tuition of other The Chinese language center was cheaper, I would still stay in my Chinese language center and learn Chinese.</p>					
<p>59. Other than the language courses, I would like to take cultural courses in my Chinese language center.</p>					



這是一份學術性的研究，為了解學習華語之外籍學生對於台灣的華語中心之意見，針對教學、服務、校園環境等做調查，以便讓台灣的華語中心了解學習華語的外籍學生對以上項目的認同程度，亦可提供給台灣的華語中心做為營運的參考。煩請您依照個人經驗與想法來填寫本問卷，在適當的框內打✓，以表達意見。此份調查結果僅作為學術用途。您的個人資料皆會保密，請放心填寫。感謝您的填寫。

國立政治大學華語文碩士學位學程

聯絡人:趙恩妮

[Tel:0919080861](tel:0919080861)

[E-mail:99161005@nccu.edu.tw](mailto:99161005@nccu.edu.tw)

請依照您的個人經驗與想法填寫，並在適當的框內打✓。

問卷項目: 我覺得	認同程度				
	非常不同意	不同意	沒意見	同意	非常同意
1. 老師的教學方式能讓我充分理解與吸收。					
2. 老師的鼓勵能啟發我的學習興趣。					
3. 老師的教學態度很認真。					
4. 老師對我很親切。					
5. 老師上課時能盡量照顧到每一位同學。					
6. 華語班課程內容與教材對我的語言學習很有幫助					
7. 華語班課程內容與教材豐富多元					
8. 華語班課程內容與教材幫助我認識中華文化。					
9. 老師與學生的互動良好。					
10. 華語班同學對我的學習很有幫助					
11. 華語中心的考試可以讓我了解自己的學習狀況。					
12. 老師給的回家功課對華語學習有幫助。					
13. 華語中心提供的學習活動(如免費課後輔導、語言交換、課外活動等)對我的華語學習很有幫助。					

	非常不同意	不同意	沒意見	同意	非常同意
14. 我很容易在我的學校找到台灣學生與我作語言交換。					
15. 華語中心提供很多校園活動的資訊。					
16. 華語中心人員很親切。					
17. 與華語中心人員的溝通很容易					
18. 華語中心的註冊流程方邊順暢。					
19. 華語中心申請轉班及延期上課等流程簡單快速					
20. 華語中心公告內容即時且有幫助。					
21. 華語中心人員會充分協助學員解決問題。					
22. 華語中心人員能夠清楚回答我的問題。					
23. 華語中心人員會在承諾的時間內提供適當的服務。					
24. 華語中心人員會提供正確的服務。					
25. 華語中心人員樂意幫助我。					
26. 華語中心人員不會因為太忙而無法回應我的需求。					
27. 華語中心人員具有專業知識解決我的問題。					
28. 與華語中心的接觸很安全。					
29. 華語中心對我有個別關懷。					
30. 華語中心會以我的利益為優先考量。					
31. 華語中心的學費價格很合理。					
32. 跟其他華語中心比較起來，本校華語中心鐘點學費並不貴。					
33. 華語中心的教室空間很足夠。					
34. 華語中心的教室與桌椅都保持乾淨。					
35. 華語中心的數位化教學輔助工具很足夠。					

	非常不同意	不同意	沒意見	同意	非常同意
36. 華語心的電腦教室很好。					
37. 華語班的 10 人小班制對我的學習很有幫助。					
38. 華語中心上課地點交通方便。					
39. 學校的停車位足夠。					
40. 學校圖書館對我的華語學習有幫助。					
41. 學校宿舍位子足夠。					
42. 學校宿舍的住宿品質很好。					
43. 學校裡賣的食物豐富又好吃。					
44. 學校的校園環境讓我喜歡待在學校裡。					
45. 學校有濃厚過節的氣氛(如:聖誕節、過年)。					
46. 學校的國際化環境讓我找地方時，感覺很方便(如:中英文的指示牌)。					
47. 學校的本地學生對我很友善，也會主動跟我說話。					
48. 學校有主修不同語言(如:法文、德文、日文等)的本地學生讓我在找人幫忙時，感覺很方便。					
49. 學校的無線網路讓我上網很方便。					
50. 我對華語中心提供的整體服務很滿意。					
51. 華語中心提供的整體服務符合我的期望。					
52. 華語中心及其教職員無論何時都可以被信賴。					
53. 華語中心教職員會重視學員的權益。					
54. 華語中心非常了解學員的需求。					
55. 我是這家華語中心的忠實學員。					
56. 未來我們仍願意在這家華語中心繼續學習。					

	非常不同意	不同意	沒意見	同意	非常同意
57. 我會跟想學華語的親朋好友推薦我讀的華語中心					
58. 即使其他華語中心的學費比較便宜，我還是會在原來的華語中心學習華語。					
59. 除了語言課外，我願意在這家華語中心學習其他文化課程。					

對華語中心的其它意見_____，以便進行資料分析，您所填的個人資料將會保密，請放心填寫。

基本資料:

性別	<input type="checkbox"/> 男 <input type="checkbox"/> 女
年齡	<input type="checkbox"/> 20 歲(含)以下 <input type="checkbox"/> 21-25 歲 <input type="checkbox"/> 26-30 歲 <input type="checkbox"/> 31-35 歲 <input type="checkbox"/> 36-40 歲 <input type="checkbox"/> 41(含)歲以上
國籍	
最高學歷	<input type="checkbox"/> 高中 <input type="checkbox"/> 專科 <input type="checkbox"/> 大學 <input type="checkbox"/> 碩士 <input type="checkbox"/> 博士
學習華語時間	<input type="checkbox"/> 3 個月(含)以下 <input type="checkbox"/> 4-6 個月 <input type="checkbox"/> 6 個月~1 年 <input type="checkbox"/> 1-2 年 <input type="checkbox"/> 2-3 年 <input type="checkbox"/> 3 年以上
學中文目的	<input type="checkbox"/> 興趣 <input type="checkbox"/> 升學 <input type="checkbox"/> 工作 <input type="checkbox"/> 與人溝通 <input type="checkbox"/> 其他_____
到華語中心所花費的交通時間	<input type="checkbox"/> 10 分鐘內 <input type="checkbox"/> 10-30 分鐘 <input type="checkbox"/> 30 分鐘~1 小時 <input type="checkbox"/> 1-2 小時 <input type="checkbox"/> 2 小時以上